

香港申诉专员

20年迈步向前

香港申诉专员
年报

2009

香港申诉专员公署

理想

确保香港的公共行政公平和有效率，兼且问责开明，服务优良。

使命

透过独立、客观及公正的调查，处理及解决因公营机构行政失当而引起的不满和问题，以及提高公共行政的质素和水平，并促进行政公平。

职能

申诉专员应担当监察政府的角色，以确保：

- 官僚习性不会影响行政公平
- 公营机构向市民提供便捷的服务
- 防止滥用职权
- 把错误纠正
- 在公职人员受到不公平指责时指出事实真相
- 人权得以保障
- 公营机构不断提高服务质素和效率

信念

- 以公正客观的态度进行调查
- 勇于承担责任，为市民和在本署职权管辖范围内的机构提供便捷的服务
- 对市民和机构尊重有礼
- 维持专业水平，切实履行本署各项职能

衡量工作表现的准则

- 处理个案的速度
- 投诉人对本署处理其个案的满意程度
- 申诉结果
- 承诺实行及／或已实行的建议改善措施
- 是否再接到类似的投诉



目录

1 大事纪要

5 绪言

第一章
我们的角色及权责

11 权责

11 不受调查的行动

11 限制

11 职权范围检讨

第二章
我们的调查程序

13 处理投诉

- 投诉方式
- 同类主题投诉
- 评审工作
- 初步查讯
- 调解
- 全面调查
- 覆检个案

14 主动调查

- 选定主动调查项目
- 主动调查审研
- 主动调查的方法

15 落实本署的建议

15 保密规定及公布调查报告

15 调查工作的主旨

第三章
工作表现及调查结果

处理查询及投诉 17

- 同类主题投诉
- 投诉方式
- 已处理的投诉

投诉的主要原因 19

最多人投诉的机构 20

查讯的结果 21

主动调查 22

建议 23

服务承诺 23

综述 24

第四章
成效及困难

提高公共行政的质素 27

处理行政体制上的问题 27

- 渗水问题和联合办事处
- 街道管理工作
- 地方行政
- 筹划不足
- 墨守成规及官僚习性
- 滥用制度

《公开资料守则》 29

投诉人或部门的异议 29

- 重新评审及覆检个案

司法覆核 30

职权范围检讨 30

综述 30

第五章

内部行政

31 独立的行政及财务管理

31 人手编制

32 职员培训

33 文件档案管理计划

34 对本署的投诉

第六章

宣传推广及对外关系

35 透过传媒进行推广活动

36 资源中心

36 宣传刊物

36 申诉专员嘉许奖

37 研讨会

37 外展讲座

37 与立法会议员会面

37 太平绅士的支持

38 与其他机构联系及与内地交流

附件

41 附件 1 《申诉专员条例》附表所列机构一览

42 附件 2 对投诉不予跟进或不展开调查的情况

43 附件 3 履行服务承诺的统计数字

44 附件 4 专业顾问名单

45 附件 5 用语词汇

附件 6　所涉机构接纳本署建议或在本署展开查讯后主动采取的改善措施实例　48
附件 7　组织图　51
附件 8　申诉专员公署的访客　52
附件 9　处理投诉流程图　53
附件 10　主动调查报告摘要　54
附件 11　主动调查审研报告撮要　68
附件 12　经初步查讯后终结的个案撮要选录　72
附件 13　经全面调查后终结的个案索引　81
附件 14　经全面调查后终结的个案撮要选录　86
附件 15　关于《公开资料守则》的个案撮要选录　110

统计图表

表 1　个案数字　115
表 2　接到的查询／投诉数目　116
表 3　跟进的投诉个案：最多人投诉的十个机构　116
表 4　查询／投诉的分布情况　117
表 5　投诉个案的性质　120
表 6　已终结的投诉个案分类　120
表 7　经全面调查后终结的投诉个案结果　120
表 8　以提供协助／作出澄清的方式终结的投诉个案结果　121
表 9　终结投诉个案所需的时间　123
以全面调查及其他方式终结投诉个案所需的时间

财务报表　125
截至二零零九年三月三十一日止年度

大事纪要

日期	重要事件
1988	
7 月 20 日	立法局通过《行政事务申诉专员条例草案》
1989	
2 月 1 日	制定《行政事务申诉专员条例》
	第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，JP 履新
3 月 1 日	行政事务申诉专员公署正式运作，政府借调公务员到本署任职
11 月 15 日	行政事务申诉专员成为国际申诉专员协会的成员
1993	
7 月 21 日	完成有关的法例检讨，《行政事务申诉专员（修订）条例草案》提交立法局审议
1994	
2 月 1 日	第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，JP 履新
6 月 24 日	修订《行政事务申诉专员条例》： • 让市民可以直接向专员提出投诉，无须经由立法局议员转介 • 把一些主要的法定组织纳入职权范围 • 授权专员以不披露个案所涉人士身份的方式公布调查报告 • 授权专员展开主动调查
6 月 30 日	委任顾问，向本署提供专业意见
7 月 1 日	「行政事务申诉专员」和「行政事务申诉专员公署」的中文名称分别改为「申诉专员」和「申诉专员公署」







1. 1989 年 2 月 — 第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，JP **2.** 1994 年 6 月 — 委任专业顾问
3. 1995 年 10 月 — 第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，JP 在国际申诉专员研讨会上致词

日期	重要事件
1995	
3 月 1 日	扩大职权范围，让申诉专员可以就涉嫌违反《公开资料守则》的投诉展开调查
10 月 24 至 26 日	主办第十五届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议及国际申诉专员研讨会
1996	
3 月 1 日	邀请非官守太平绅士参加「太平绅士协助推广计划」
4 月 16 日	申诉专员公署参与有关成立亚洲申诉专员协会的工作，并成为该会的创办会员
6 月 12 至 13 日	首次为公职人员举办「投诉处理」专题研讨会
9 月 5 日	资源中心启用
10 月 24 日	申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员
12 月 27 日	「申诉专员」及「申诉专员公署」的英文名称分别改为「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」
1997	
4 月 1 日	推出调解服务，作为另类排解纠纷的方法
7 月 25 日	设立申诉专员嘉许奖，表扬以正面和积极的态度处理投诉的公营机构
1998	
5 月 8 日	申诉专员获选为亚洲申诉专员协会秘书长



4. 1996 年 6 月 — 首次举办「投诉处理」专题研讨会　**5.** 1996 年 9 月 — 资源中心启用
6. 1997 年 7 月 — 第一届申诉专员嘉许奖颁奖典礼

大事纪要

	日期	重要事件
1999	4 月 1 日	第三任申诉专员戴婉莹女士，JP 履新
	7 月 22 日	扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在提高服务质素方面有出色表现的公职人员
2000	7 月 27 日	进一步扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在处理投诉方面达到专业水平的公职人员
	11 月 2 日	申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员
2001	3 月 28 日	推出电话投诉服务
	12 月 19 日	《2001 年申诉专员（修订）条例》生效： • 确立申诉专员为单一法团，可全权处理本身的财务及行政事宜 • 授权申诉专员订定属下人员的聘用条件及条款 • 采纳有别于政府的制度和运作程序
2002	9 月 6 日	迁到位于上环信德中心的永久办公地方
	10 月 16 日	申诉专员获选为国际申诉专员协会秘书长









7. 1999 年 7 月 — 第三任申诉专员戴婉莹女士，JP 颁发申诉专员嘉许奖
8. 2002 年 9 月 — 迁入信德中心的永久办公地方 **9.** 2003 年 11 月 — 调解训练课程
10. 2005 年 10 月 — 签署行政安排备忘录

日期	重要事件
2003	
11 月	为公职人员举办调解训练课程，向公营机构推广调解服务
2004	
4 月 1 日	戴婉莹女士，JP 连任申诉专员，开始新的五年任期（2004 至 2009 年）
9 月 10 日	申诉专员再度获选为国际申诉专员协会秘书长
12 月 13 日	借调到本署的最后一名公务员返回政府，本署人员自此全部均由申诉专员根据《申诉专员条例》聘任
2005	
10 月 24 日	行政署长与申诉专员签署行政安排备忘录，订明规管本署各项行政安排的一般准则和指引
11 月 28 日至 12 月 1 日	主办第九届亚洲申诉专员协会会议
2008	
11 月 5 至 8 日	主办国际申诉专员协会常务理事会会议
2009	
3 月 9 日	政府宣布委任黎年先生，GBS, JP 为新任申诉专员，任期五年，自 2009 年 4 月 1 日起生效





11. 2005 年 11 月 — 第九届亚洲申诉专员协会会议
12. 2008 年 11 月 — 国际申诉专员协会常务理事会会议
13. 2009 年 3 月 — 第四任申诉专员黎年先生，GBS, JP

绪言



二零零九年是本署发展的重要里程碑，标志着香港的申诉专员制度建立了二十年；亦正好是本人十年服务之终结。

本署人员多年来的努力，今天已见成果。政府部门及公营机构已建立起正面的投诉文化，他们现在都较乐意回应市民的投诉和听取改善意见，同时提升服务效率。我们在调查后提出的建议，历年来有95% 获得他们接纳并落实。有些部门及机构更在我们查讯期间便主动引入改善措施。他们逐渐明白，本署的调查旨在寻求真相，而我们的结论是持平且客观的。

本人于卸任之际，希望评论一些值得关注的课题。

合作及协调不足

自二零零二年开始，本人已多次指出有些政府部门抱有「各家自扫门前雪」和「少做少错」的心态。这种不能或不愿突破部门界线以充分合作，或积极踏出多一步，以提高公共服务质素的心态，显然尚未改进。

然而，市民大众总会把政府当局视为一个整体，要求当局实行良好管治及提供优质服务，他们的期望合情合理。

需要检讨法例

政府部门无论单独或联合行动，致力于解决问题时，往往会因法例过时或无效而受掣肘。本署就政府当局的街道管理措施完成的一项主动调查，便凸显了这个问题。举例来说，街头展销活动日趋猖獗，主要是因为欠缺法例去规管销售服务的活动。

政府当局必须明白，社会民生各方面不断在变，政策和法例必须及时更新，方能管治得宜。当街头展销活动等情况令市民大众和执行部门忍无可忍的时候，政府就应该探讨行政体制上是否出了问题，定出改善方案。

公开资料的问题

在去年的绪言中，本人曾指出有些政府部门似乎对《公开资料守则》存在误解，甚至全不理解。政府当局于一九九五年订立该守则，规定各部门必须公开和具透明度，尽量为市民提供政府管有的资料，此举确值得赞扬。

可惜，尽管守则推行已逾 13 年，一些政府部门至今仍漠视守则的规定，拒绝提供市民索取的资料。

有见及此，本署已展开主动调查，审研政府在推行守则方面是否足够及有效。

后勤支援规划欠佳

本人曾向政府当局建议，应重视前线顾客服务，并提供充足的资源及支援。例如，有些部门的电话查询热线经常要面对广大市民，答覆查询或提供协助，市民不会接受政府以资源紧绌为理由或借口，提供低效率甚或差劣的服务。

服务外判的影响

政府当局把愈来愈多的服务外判，希望可提高工作效率及成本效益。然而，纵使服务已外判，有关部门仍须向市民负责。因此，部门必须密切监察承办商的表现，视乎情况提供指导及支援，并设法符合公众的期望。

部门亦须慎防随意或过度把服务外判。本人明白，许多部门经常处于吃力不讨好的状况，对于市民要求改善服务的期望，往往未能获增拨资源以配合。在这种情况下，把工作外判可作权宜之策。然而，此举可能导致部门逐渐失去本身的专业知识和经验，以致影响整体行政的质素。

责任承担

本人经常谈论「问责」的概念，认为政府部门及公营机构可以把服务外判，或授权代理机构执行某些权力，但仍须承担最终的责任。这是一个负责任和体察民情的政府的重要标志。

这点亦符合政府当局在二零零二年开始推行政治委任官员问责制的基本原则。《政治委任制度官员守则》有如下说法：

> *2.2　主要官员须为行政长官所指派的政策范畴承担责任，并统领有关政策范畴内的执行部门。主要官员负责制定、介绍政府政策及为政策辩护，以及争取公众和立法会的支持。他们须就政策的成败向行政长官负责。*
>
> * * *
>
> *2.6　政治委任官员须遵行行政长官会同行政会议的决定，并对此承担集体责任。*

公共行政属群策群力的工作，由在不同岗位的公职人员各司其职，为公众提供服务。但是，当发生问题或事故时，市民大众期望机构首长承担在他们各自负责的政策范围内的各种行动或欠缺行动的政治责任。自推行问责制后，这期望更为殷切。然而，很多人对守则所述的不同层面的负责原则，即「集体负责」及「主要官员问责」并不了解，政府当局或应就这些问责原则和责任的厘定，再详加解释。

职权范围的检讨

《申诉专员条例》的部分条文限制了申诉专员的权力，因此也影响了本署监察公共行政的成效。本人已根据实际运作经验并参考其他地区的做法，完成了申诉专员职权范围的检讨。检讨报告分为两部分，已分别于二零零六年及二零零七年提交政府当局审议。

在检讨报告中，本人再次检视把公营机构纳入申诉专员职权范围内的标准，并建议增添一些机构。同时，也重新研究了某些限制申诉专员调查权力的条文的立法原意。

此外，报告亦探讨了世界各地申诉专员制度的沿革，以及该些变化对香港申诉专员制度可能带来的影响。这方面的意见亦已提交政府当局参考。

为了让将来的申诉专员更有效地发挥职能，本人希望政府当局在研究上述意见和建议之后，能够定出可更全面服务市民大众的发展方案。

临别感言

香港向以廉洁高效的公共行政著称，这表示政府高层能够发挥果断而体察民情的领导，政策目标明确合理，施政时迅速负责，处事方式公正开明。当局虽然在过去间有偏差，而面对社会不断演进所带来的新挑战和压力，将来亦难免或会有疏漏，但是，我们应当能够从错误中汲取经验教训。凭我们的意志及香港特有的应变力，我们应能精益求精，以正直不阿的精神克尽己职。

本人在担任申诉专员期间，得到全体同事及各位义务顾问长期的支持，政府当局和各有关公营机构在工作上亦充分合作，使本人得以顺利履行职责，我谨此表达衷心谢意。

香港的申诉专员制度经历二十年的发展，任重而道远。过去三任申诉专员以不同的风格，为申诉专员制度的进展作出了贡献，也让市民更了解这个制度。立法会议员、传媒和市民大众对本署的密切监察经常提醒我们，监察机构本身也受到监督！他们提供的意见，亦确保本署的调查工作不会偏离社会的价值观念和标准。

本人获邀在退休后继续担任国际申诉专员协会的秘书长，这显示香港申诉专员公署在世界同类机构中的声誉与地位。相信本署在新任专员带领下，必定会继续迈步向前，为市民服务，而本人亦可欣然卸任。

戴婉莹
申诉专员
二零零九年三月三十一日



章节



第一章

我们的角色及权责

1.1　申诉专员公署是独立的法定机构，于20年前根据香港法例第397章《申诉专员条例》(「条例」)成立，负责监察香港的公共行政，调查政府部门及公营机构的行为，审研在行政方面可有不足之处，并建议补救措施，藉此促进公平合理、开明问责，以及迅速回应市民诉求的良好公共行政。

权责

1.2　申诉专员有权调查条例附表1第I部（参见**附件1**）所列的政府部门及公营机构涉嫌行政失当的投诉。在增加新成立的西九文化区管理局后，现时本署的职权范围涵盖19个公营机构。此外，即使没有接到投诉，申诉专员亦可就重大问题和涉及行政体制上失当的投诉，展开主动调查。

1.3　广义而言，「行政失当」是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，当中包括不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序，以及延误；无礼或不为他人着想等行为。

1.4　除涉及违反《公开资料守则》[1]的个案外，香港警务处、廉政公署及条例附表1第II部（参见**附件1**）所列的三个其他机构，并不在本署可调查之列。

不受调查的行动

1.5　申诉专员并非任何事情都有权调查。假如投诉涉及法律程序或提出检控的决定、合约及其他商业交易、人事管理事宜，以及批地条件的订立或修改等，则申诉专员无权进行调查。这些不受调查的行动，详列于**附件2**。

限制

1.6　条例亦有列明申诉专员不得进行调查的其他情况，例如：投诉人对所投诉的事情已知悉超过两年；投诉人没有透露姓名；或者投诉并非由感到受屈的人士或适当的代表提出。有关这些限制的详情载于**附件2**。

1.7　然而，在有些情况下，申诉专员可酌情决定是否展开或中止一项调查。例如：投诉人若能够提供合理解释，说明为何未能在知悉有关事情后两年内提出投诉，则专员会酌情受理其个案。

职权范围检讨

1.8　在二零零七至零八年期间，本署曾就职权范围进行全面检讨，并向政府当局呈交多项建议，当局仍在考虑中。详情载于**第四章第4.34段**。

[1] 政府当局在一九九五年订立这项守则，订明政府当局除非基于公众、私人或商业利益而有合理理由不公开资料，否则应尽量向市民提供政府管有的资料。守则适用于所有政府部门、廉政公署及香港金融管理局。

第二章

我们的调查程序

处理投诉

投诉方式

2.1　市民投诉，一般可亲临本署提出，或以信件或填写本署的免付邮资投诉表格，然后透过邮寄或传真递交。投诉的事项若较为简单，而所涉机构不超过两个，市民亦可以电话提出。



图表 2.1　市民亲临本署投诉

2.2　本署亦接受以电子邮件方式提出的投诉。不过，由于法例规定本署人员必须严格保密，如有违反可被判处罚款及监禁，故除非投诉人有电子证书，能够提供电子签署证明身份，否则我们必须以邮寄方式回覆投诉人，以防资料外泄。

同类主题投诉

2.3　本署不时会接到一些投诉，所针对的是某项特定社会问题或时事课题，由多名投诉人大约同时提出，主要关乎某个或某些机构的同一行动或决定。本署把这类个案称为「同类主题投诉」（前称「串联投诉」），以别于其他内容或课题独立的投诉，并更准确地反映本署的工作量，以及统计不同机构被投诉的次数多寡。

评审工作

2.4　在接到任何投诉后，本署的评审组都会先行审研，以评定是否在申诉专员职权范围之内，以及有否表面证据，足以展开调查。必须的资料包括被投诉的机构和事项，涉及的人物和时间等详情，以及投诉人感到受屈的原因。



图表 2.2　评审组开会讨论

2.5　申诉专员若决定不跟进个案，本署会尽可能在 15 个工作天内通知投诉人有关的理据（参见**附件 3** 关于本署的服务承诺）。即使由于投诉人匿名或无从识别其身份，经评审后决定不予调查，本署亦不会置之不理，而会审研该些投诉是否反映行政体制上有任何普遍性问题或系统性流弊，值得本署考虑展开主动调查（参见**第 2.17** 至 **2.22 段**）。

2.6　有些投诉由于缺乏表面证据显示有行政失当，经评审后申诉专员或会决定不予调查。然而，若投诉人当时正需要某些政府部门或公营机构的服务，本署会主动告诉他们可往何处及如何获得服务。这做法恰似社会工作者或辅导人员的角色。

2.7　假如投诉人就「评审后决定不予调查」的个案向本署提出上诉，评审组会适当地「重新评审」以至「重开」这些个案；又或由专员再次决定不予调查。

2.8　评审后决定受理的投诉个案，会交由本署五个调查组的其中一组进行初步查讯、安排调解或展开全面调查。

初步查讯

2.9　在决定是否需要就投诉展开全面调查之前，本署通常会进行初步查讯。初步查讯会按照**图表 2.3** 所述「机构内部投诉处理计划」（「现处计划」）或「提供协助／作出澄清」的方式进行。

图表 2.3

初步查讯	
类别	方法
现处计划	在取得投诉人同意后，把较简单的个案转介所涉机构，由该机构进行调查及直接答覆投诉人，并将覆函副本送交本署参阅。申诉专员可以指定有关机构在回覆时提供某些相关资料，并监察整个处理过程和审研有关的答覆。假如对答覆不满意，本署或会以提供协助／作出澄清的方式跟进，甚或展开全面调查。
提供协助／作出澄清	本署会先搜集与投诉个案有关的重要事实。假如这些资料足以完全回应投诉事项，本署会把观察所得及查讯结果告知投诉人，并在有需要时建议所涉机构采取补救办法和改善措施。假如需要进一步查讯，本署可能会展开全面调查（参见**第 2.12 段**）。

调解

2.10　申诉专员亦可以调解方式处理投诉，但投诉人与所涉机构必须自愿参与。这种另类排解纠纷的方法，适用于不涉及行政失当或情况只是轻微的个案。投诉人与所涉机构会面，以寻求双方都能接受的解决方案。本署会委派受过相关训练的调查员，担任中立的调停人。

2.11　假如调解不能解决问题，或投诉人要求重新处理其投诉，本署会另派调查员重新进行初步查讯或展开全面调查。

全面调查

2.12　若是个案复杂，涉及到原则性问题、严重行政失当、极不公平的情况、制度上出现流弊或程序上有缺失，申诉专员会指令展开全面调查。

2.13　调查的过程涉及广泛而深入的探讨，以搜集证据。除了审研文件资料之外，本署可以传召证人加以讯问，并与投诉人核对资料及进行实地视察。如有需要，本署亦会向不同界别的专业顾问徵询意见（参见**附件 4**）。

2.14　我们亦会让被投诉的机构、受批评或蒙受负面影响的个别人员就本署初步观察所得提出意见。调查报告最终有定案之后，会送交投诉人，并同时送交所涉机构的首长，以落实本署的建议。

2.15　在调查报告中，本署会根据投诉人所指称的行政失当是否属实，将投诉评定为「成立」、「部分成立」或「不成立」。另外，在有些个案中，投诉人的具体指称虽然不成立，但本署在调查时却发现所涉机构另有显著的行政失当之处。在这种情况下，个案会被列为「投诉不成立，但机构另有失当之处」。不同类别调查结果的定义载于**用语词汇**（参见**附件 5**）。

覆检个案

2.16　投诉人有时会不满意我们的调查结果或结论，要求本署覆检其个案。这类个案会先由原本负责的调查员审研投诉人要求覆检的理据，然后把意见提交所属调查组的总调查主任。后者会重新审视个案，并着眼于投诉人提出的任何新证据或观点，然后把覆检的要求提交主管的助理申诉专员审阅。本署给投诉人的回覆均经副申诉专员进一步审核，再由申诉专员作出结论。

主动调查

2.17　根据条例，申诉专员有权在没有接到投诉的情况下，展开主动调查。这项权力使申诉专员能够从更宏观的角度审研问题，而不只局限于处理个别投诉。简言之，就是审研行政体制本身或普遍性的流弊。

选定主动调查项目

2.18　专员决定展开主动调查，往往是因应当时社会上发生了某些广受市民关注的事件，或因政府推行新政策或修订政策而出现了行政上的问题，又或者本署曾多次接到市民就某些事项的投诉（包括那些经评审后决定不予跟进的个案），显示行政体制上存在普遍性问题或制度上有行政失当（参见**第 2.5 段**）。

主动调查审研

2.19　在正式展开主动调查之前，本署或会进行初步评审（称为「主动调查审研」）。我们会先研究相关的年报、网页、法例和传媒报道等各种已公开的资料，以及直接向有关机构索取的资料。假如初步评审显示有需要进一步研究，我们会正式知会所涉机构的首长，开始进行主动调查。

2.20　主动调查审研若显示并无重大行政失当，或有关机构已积极改善，则本署不会展开主动调查，只将研究结果总结为「小型主动调查」报告，送交所涉机构评论。报告会载列审研事项的背景资料，评估市民所关注的情况，以及说明本署对有关机构的角色及行动的观察所得。如认为需要，本署会提出改善建议。

主动调查的方法

2.21　主动调查的程序与调查个别投诉的程序相若。不同之处在于，本署展开主动调查前一般会先行宣布，并且邀请有关界别、业内专家和市民大众提出意见。由于主动调查项目往往都是广受市民关注的事情，调查结果会在记者招待会上公布。这些调查报告均存放在本署的资源中心，供市民参阅（参见**第六章**）。

2.22　在调查过程中，本署经常与所涉机构的高层人员开会，讨论我们的初步调查结果。这类交流会议可以澄清疑点，有助我们加深对事情的了解，完善调查报告。

落实本署的建议

2.23　本署在调查投诉个案或主动调查报告中向所涉机构提出改善建议，目的是促使公共行政更加开明问责、具透明度和以客为本，同时提升工作程序和处事方式的成效。一般而言，政策事宜并不属于本署的调查范围。然而，假如发现某些政策已不合时宜或会引致不公，申诉专员亦会发表评论和意见。

2.24　所涉机构首长有责任定期向申诉专员汇报落实建议的进度。本署会透过信件保持联系，跟进和监察有关进度。

2.25　与法庭的裁决不同，申诉专员的建议并不具约束力。然而，假如任何机构拒绝接纳有关的建议，申诉专员可向香港特别行政区行政长官呈交报告。同样，若所涉机构未能充分采取行动或没有落实任何建议，申诉专员亦可向行政长官报告。根据条例规定，在申诉专员向行政长官呈交报告后，政府当局须于一个月内，或行政长官厘定的更长期间内，把报告的文本提交立法会省览。

保密规定及公布调查报告

2.26　法例规定，申诉专员及其属下所有人员，以至于本署的顾问，均须遵守保密条文，不得披露任何于执行职务时所知悉的资料，否则可判处罚款及监禁。保密条文旨在确保任何人士或机构可以毫无保留地向本署提供资料，无需担心因身份或有关资料被披露而遭到报复。

2.27　故此，本署的一贯做法，是绝不会答覆任何与个案无关的人士就个别投诉的查询。不过，申诉专员可基于公众利益，以不披露个案所涉人士身份的方式，公布调查报告。

调查工作的主旨

2.28　本署的调查工作，旨在查明事实的真相，以及致力提高公共行政的水平。任意责难或诬蔑他人，俱绝非本署进行调查的用意。我们在进行查讯时必定无私无畏、不偏不倚，并且公平公正地就个案作出合理的结论。

第三章

工作表现及调查结果

处理查询及投诉



图表 3.1 本署的接待处

3.1 接到的查询及投诉数目在本年度又再上升（参见**图表 3.2**）：查询共有 14,005 宗，而投诉则有 5,386 宗，较去年的数量分别增加 15.1% 和 8.0%。本年度接到的投诉数目是仅次于二零零六／零七年度的最高记录 5,606 宗。

图表 3.2

接到的查询及投诉数目

年度	查询	投诉	
		直接向本署提出的投诉[1]	包括副本送本署的投诉
2004/05	11,742	3,802	4,654
2005/06	14,633	3,828	4,266
2006/07	15,626	5,606	6,114
2007/08	12,169	4,987	5,419
2008/09	14,005	5,386	5,945

[1] 不包括「副本送本署的投诉」（参见附件5用语词汇），这类投诉在2006/07年度以前，称为「有可能成为正式投诉的个案」。

同类主题投诉

3.2 近年来，本署持续接到集体的投诉。这些投诉不论是否有组织，都是一些备受大众关注或影响部分市民的社会问题或热门话题。在二零零六／零七年度，由于台风派比安事件及广播事务管理局对香港电台某节目内容的批评，本署就接到逾 1,500 宗投诉。去年亦出现三宗事件：淫亵物品审裁处裁定某大学学生报的某些文章为不雅、连接两个屋苑的行人天桥的管理责任问题，以及康乐及文化事务署为某些康体训练课程报名程序所作的新安排，导致本署接到约 1,100 宗投诉。

3.3 在本年度，本署接到共 853 宗同类主题投诉，大部分源自下述两个课题：

- 公开考试一条具争议的试题，导致 90 宗投诉；
- 迷你债券事件，结果有约 650 宗投诉。

3.4 由于同类主题投诉基本上是有共通甚至完全相同的投诉点，本署会视为同一宗事件进行查讯。然而，我们在结案时则个别答覆提供了个人资料的投诉人。

3.5 同类主题的投诉少不免令本署接到的投诉数字上升，甚至影响本署统计接到的投诉和查讯结果的模式。因此，自本年度起，本署会在统计数字上适当地显示同类主题投诉的数目，以更确切地反映我们的工作量（参见**表 1**）。

投诉方式

3.6 正如**图表 3.3** 所示，电邮投诉的数目持续上升，已是热门的投诉方式，取代邮寄信件而成为本年度最多人采用的投诉方式。以投诉表格提出的投诉数目自去年的 486 宗增至今年的 1,300 宗，激增逾 1.5 倍，当中有大量是迷你债券投资损失的同类主题投诉。去年，由于上文**第 3.2 段**所述关于屋苑行人天桥事件的同类主题投诉，导致以邮寄信件方式提出的投诉骤增，随后以这种方式投诉的数目已大致回复至先前的水平。

图表 3.3

投诉方式					
方式	**2004/05**	**2005/06**	**2006/07**	**2007/08**	**2008/09**
亲临本署	396	231	412	251	370
书面 —					
投诉表格	934	613	586	486	1,300
信件（邮寄）	1,599	1,303	1,002	1,829	936
传真	615	863	836	753	890
电子邮件	821	902	2,461	1,380	1,515
电话	289	354	309	288	375
总计	**4,654**	**4,266**	**5,606**[2]	**4,987**[2]	**5,386**[2]

[2] 自2006/07年度起，数字不包括「副本送本署的投诉」。

已处理的投诉

3.7　在本年度，我们处理共 6,671 宗投诉，并完成了 5,701 宗，是历年最高的记录。在已终结的个案中，有 2,684 宗（占 47.1%）是本署跟进调查的投诉，1,108 宗（占 19.4%）是受法例所限不得调查或不在本署职权范围内，故本署经评审后决定无须调查（参见**第一章**）；另有 1,909 宗（占 33.5%）不予跟进的投诉（参见**第 3.10 段**）。本署过去五年的个案数字详载于**表 1**。

3.8　我们在本年度跟进调查并终结的个案当中，大部分（占 85.3%）是以「提供协助／作出澄清」的方式处理。

3.9　与去年相比，本年度有较多个案（247 宗）经过全面调查，当中有 187 宗是同类主题投诉，包括 161 宗与前述的屋苑个案有关（参见**第 3.2 段**）。

图表 3.4

跟进并终结的投诉数目					
	2004/05	**2005/06**	**2006/07**	**2007/08**	**2008/09**
初步查讯	1,873	1,758	1,643	1,938	2,437
现处计划	209	185	143	81	148
提供协助／作出澄清	1,664	1,573	1,500	1,857	2, 289
全面调查	125	55	71	38	247
调解	6	12	2	1	0
总计	**2,004**	**1,825**	**1,716**	**1,977**	**2,684**

3.10　不予跟进的个案，是指由投诉人*主动撤回*、本署经初步查讯后*中止调查*，又或本署认为无须进一步查讯而*不予继续处理*的个案。不继续处理个案的主要理由如下：

- 未能确立有表面证据显示行政失当的情况；
- 投诉人只是发表意见或寻求协助；
- 投诉人拒绝披露其个人资料，而本署则必须获得其同意才可展开查讯；
- 所涉机构已就事件采取行动；或
- 另有机构负责处理有关事宜。

3.11　在本年度，不予继续处理的个案中有相当多是有关迷你债券事件，成为同类主题的投诉。此因本署得悉，香港金融管理局与证券及期货事务监察委员会已展开行动，而立法会亦正就此事进行研讯。

投诉的主要原因

3.12　投诉人感到不满而提出投诉的四大原因如下：

- 出错、决定或意见错误；
- 监管不力；
- 不按程序办事、延误；以及
- 厚此薄彼、处事不公、选择性执法。

正如**图表 3.5a** 所示，除了去年外，「出错、决定或意见错误」一直是各项原因之冠。在本年度，「监管不力」是第二大的原因，主要是由于迷你债券投资损失的同类主题投诉所致。

图表 3.5a

过去四年市民感到不满而提出投诉的原因

投诉指称／确定为行政失当事项的性质	在所有已终结的个案中所占百分比 @			
	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09
出错、决定或意见错误	23.8%	46.5%	24.3%	29.4%
监管不力	10.0%	6.5%	6.7%	16.2%
不按程序办事、延误	14.7%	11.0%	13.3%	14.3%
厚此薄彼、处事不公、选择性执法	7.3%	7.4%	25.4%	14.1%
办事疏忽、有缺失遗漏的情况	11.1%	8.0%	8.3%	7.6%
没有回应投诉	6.4%	5.0%	5.3%	5.1%
程序不妥	4.8%	5.7%	5.4%	4.2%
职员态度欠佳	5.8%	4.7%	5.2%	3.7%
滥用职权	4.0%	3.2%	4.4%	2.9%
其他	12.1%	2.0%	1.7%	2.5%

@ 在2005/06、2006/07、2007/08及2008/09年度，已终结的个案总数分别为4,309宗、5,340宗、4,644宗和5,701宗，当中包括本署跟进处理、评审后决定无须调查及不予跟进的投诉（参见表1）。自2006/07年度起，有关数字不包括「副本送本署的投诉」。

3.13　根据本署在全面调查后确定投诉成立或部分成立的个案资料统计，行政失当的四大类别是：

- 厚此薄彼、处事不公、选择性执法；
- 出错、决定或意见错误；
- 不按程序办事、延误；以及
- 办事疏忽、有缺失遗漏的情况。

在各类行政失当行为中，「出错、决定或意见错误」所占比例甚高，主要原因是前述的屋苑个案所引起的同类主题投诉（参见**第 3.9 段**）。详情载于**图表 3.5b**。

图表 3.5b

过去四年确定行政失当事项成立的类别

投诉指称／确定为行政失当事项的性质	在所有已终结的个案中所占百分比 #			
	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09
厚此薄彼、处事不公、选择性执法	2.8%	2.4%	12.9%	69.7%
出错、决定或意见错误	13.9%	12.2%	29.1%	14.5%
不按程序办事、延误	30.6%	31.7%	16.1%	4.2%
办事疏忽、有缺失遗漏的情况	11.1%	9.8%	6.45%	3.3%
监管不力	19.4%	14.6%	6.45%	1.3%
程序不妥	5.6%	9.8%	6.45%	2.9%
没有回应投诉	11.1%	17.1%	16.1%	0.8%
职员态度欠佳	2.8%	0%	6.45%	0.4%
滥用职权	2.8%	0%	0%	0.4%
其他	0%	2.4%	0%	2.5%

\# 本署在2005/06、2006/07、2007/08及2008/09年度全面调查的个案中，最终查明属「成立」、「投诉不成立，但机构另有失当之处」或「部分成立」的指称，分别有36项、41项、31项及241项。

最多人投诉的机构

3.14　本署在本年度接到的查询及投诉所涉机构列载于**表 4**，而有关数字已包括本署接到的所有个案（不论有否跟进调查）。以往，我们会根据这些数字排列最多人投诉的机构，但本署在检讨后认为，根据有表面证据而决定调查的投诉数目来排序，才更具参考价值。因此，我们在列出本年度「最多人投诉的十个机构」时，已扣除评审后决定无须调查或不予跟进的投诉个案（参见**表 3**）。

3.15　基于上述新准则，设立联合办事处以处理渗水投诉的食物环境卫生署及屋宇署已取代房屋署及地政总署，名列本年度最多人投诉的第一和第二位。

3.16　虽然本年度「最多人投诉的十个机构」的序列略有变动，不过在去年上榜的十个机构中，有九个依然尚在。去年成为一组同类主题投诉的目标的影视及娱乐事务管理处（参见**第 3.2 段**）则不再在本年度的排行榜上，取而代之的是第十位的民政事务总署。

查讯的结果

3.17　本署曾就247宗投诉进行全面调查（包括187宗同类主题投诉），其中有226宗（占91.5%）是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有失当之处」（参见**附件5**用语词汇），而去年则占60.5%。若是扣除同类主题投诉，本年度的百分比则为65%。经全面调查后终结的投诉数字摘录于**图表3.6**。

3.18　以初步查讯方式终结的个案，不会按结果分类。然而，正如**图表3.7**所示，在2,289宗以「提供协助／作出澄清」方式终结的个案中，本署曾就15.6%的个案建议所涉机构采取补救措施，而之前两年则分别有34.5%* 和18.5%。有关各机构的详细数据载于**表8**。

* 该年度的数字特高，主要是由于本署曾就逾300宗同类主题投诉建议采取补救措施。

图表3.6

经全面调查后终结的投诉个案结果分类及比率

调查结果分类	投诉数目	百分比
成立	21	8.5%
部分成立	171 (161)	69.2%
投诉不成立，但机构另有失当之处	34 (25)	13.8%
不成立	20 (1)	8.1%
投诉已撤回／中止调查	1	0.4%
总计	**247 (187)**	**100.0%**

（注：括号内的数字为同类主题投诉。）

图表3.7

以提供协助／作出澄清的方式终结的个案结果

结果	投诉数目	百分比
要求采取补救措施	357	15.6%
没有证据显示行政失当	1,902	83.1%
未有定论	30	1.3%
总计	**2,289**	**100.0%**

主动调查

3.19　由于本署在二零零七年十一月恢复设立第二个主动调查组，因此能够进行更多主动调查。在本年度内，我们完成了六项主动调查及四项主动调查审研工作（亦称「小型主动调查」）。截至本年度末，有六项主动调查仍在进行。详情载于**图表 3.8**。

图表 3.8

(a) 在 2008/2009 年度完成的主动调查报告	
日期	**调查事项**
2008 年 6 月 23 日	综合电话查询中心处理投诉的成效
2008 年 12 月 15 日	政府当局对路旁宣传横额的规管
2008 年 12 月 15 日	防止综援计划特别津贴遭滥用的机制
2008 年 12 月 17 日	政府当局的街道管理措施
2009 年 3 月 23 日	政府当局为有特殊学习困难的学生所提供的支援服务
2009 年 3 月 24 日	二零零八年七月至九月期间推行的「免费使用康乐设施计划」

(b) 在 2008/2009 年度完成的主动调查审研工作	
日期	**审研事项**
2008 年 7 月 7 日	有关《非应邀电子讯息条例》的举报程序
2008 年 9 月 8 日	针对持牌食肆违例扩展营业范围的执法行动
2009 年 2 月 17 日	驾驶考试路线的安排
2009 年 3 月 31 日	个人资料私隐专员通知投诉人拒绝进行调查的安排

(c) 仍在进行中的主动调查	
宣布日期	**调查事项**
2008 年 6 月 26 日	公开考试试卷的编制
2008 年 10 月 5 日	房屋署如何处理有关租户受损伤或财物损毁的投诉
2008 年 11 月 20 日	社会福利署如何审批伤残津贴及处理上诉
2009 年 1 月 15 日	机电工程署对升降机安全检查的监察
2009 年 2 月 26 日	政府推行《公开资料守则》的成效
2009 年 3 月 19 日	违例驾驶记分制度的执行程序

建议

3.20　就本年度完成的 60 宗全面调查个案（不包括同类主题投诉）及六项主动调查，本署分别提出了 85 项及 68 项建议（共计 153 项）。当中 118 项（占 77.1%）已获所涉部门及机构接纳并落实，尚在考虑的则有 35 项（占 22.9%）。并无任何建议不获接纳。

3.21　至于以「提供协助／作出澄清」方式终结的个案，本署会在有需要时就体制上推行全面的改善措施提出建议。在本年度，我们就这方面提出了共 164 项建议，而上年度则为 237 项。有关本署就这类个案向所涉机构提出建议的详情，请参阅**表 8**。值得一提的是在这类个案中，本署向屋宇署、食物环境卫生署及地政总署提出的建议数目其实大幅减少了。这可能是由于本署完成了两项相关的主动调查（包括上年度关于渗水投诉与本年度关于街道管理）的效果。

服务承诺

3.22　本署就处理查询及投诉的时限，订有服务承诺。有关承诺及工作表现详载于**附件 3**。数字显示，我们一如以往，在回覆致电或亲临本署查询的市民方面，都能够在服务承诺的时限内完成。另外，97.7% 的书面查询也能在时限内回覆；至于安排团体参观和讲座方面，我们亦能完全履行服务承诺。

3.23　在处理投诉方面，我们能够在五个工作天内发出认收函件及完成初步评审的个案达 99.8%（服务承诺的目标为 80%），而能在服务承诺订定的时限（即十个工作天）内发出认收函件及完成初步评审的个案为 99.98%，只有 0.02% 的个案超出目标时限。至于不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案，则有 3.25% 超出 15 个工作天的目标时限（参见**图表 3.9(a)** 及 **(b)**），而去年则为 1.6%。由于接到的投诉个案数目激增（参见**第 3.1 段**），要在 15 天目标时限内完成审研所有个案愈加困难。

3.24　至于评审后决定跟进处理的个案，能够在三个月内终结的有 65.9%（服务承诺的目标为 60%），而上年度则为 56.4%。至于未能在六个月目标时限内终结的个案，则有 1.8%，较去年的 2.0% 略少（参见**图表 3.9(c)**）。

图表 3.9

(a) 发出认收函件／初步评审的处理时间

年度	处理时间		
	5 个工作天内（目标：80%）	6 至 10 个工作天（目标：20%）	超过 10 个工作天
2004/05	94.0%	4.2%	1.8%
2005/06	99.75%	0.22%	0.03%
2006/07	99.90%	0.05%	0.05%
2007/08	99.91%	0.06%	0.03%
2008/09	99.80%	0.18%	0.02%

(b) 不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案的处理时间			
年度	处理时间		
	10 个工作天内（目标：70%）	11 至 15 个工作天（目标：30%）	超过 15 个工作天
2004/05	62.6%	34.4%	3.0%
2005/06	40.9%	57.3%	1.8%
2006/07	90.9%	8.7%	0.4%
2007/08	88.1%	10.3%	1.6%
2008/09	77.2%	19.6%	3.2%

(c) 其他已终结的个案的处理时间			
年度	处理时间		
	少于 3 个月（目标：60%）	3 至 6 个月（目标：40%）	超过 6 个月
2004/05	43.3%	53.7%	3.0%
2005/06	56.0%	41.0%	3.0%
2006/07	57.1%	40.3%	2.6%
2007/08	56.5%	41.5%	2.0%
2008/09	65.9%	32.3%	1.8%

3.25 处理投诉的时间有时候并非我们所能控制。某些投诉个案需时较长的原因如下：

- 个案性质较复杂；
- 需要审阅分析的文件篇幅庞大；
- 在处理过程中，个案续有新发展；
- 被投诉机构要求给予较长时间回应本署的查讯；以及
- 投诉人或所涉机构质疑本署的调查结果。

综述

3.26 正如所料，本署于上年度末推出宣传推广活动，以及约每两个月一次的记者招待会公布主动调查结果，令本年度的投诉个案数字再次上升，而负责初步审研个案的评审组自然首当其冲。为应付激增的工作量，我们已为该组增聘人手，并在有需要时调动各调查组协助。无论如何，本署人员坚守岗位，努力不懈，故此能够维持整体服务水平。

3.27　我们不断改进投诉个案资料库和数据统计方式，以更准确地反映本署的工作量及投诉的模式。为此，我们自二零零六／零七年度起从统计数字中剔除了「副本送本署的投诉」；另外，鉴于本署持续接到「同类主题投诉」，我们亦在统计图表内列明接到及已终结的这类投诉的数字。事实上，为了更切实地反映本署的工作模式及最多市民投诉的机构，在评定「十大」部门时，会以具实质内容的投诉为基础。

3.28.　尽管面对个案增加的压力，我们仍力求改善工作，务求在处理投诉时，能够为那些在本署职权范围内的机构及广大市民提供切实的意见和答覆。

成效及困难

提高公共行政的质素

4.1　本署的一项重要使命，是透过调查提高公共行政的质素和水平；我们会在查讯结束后提出改善建议。在本年度，本人在完成主动调查及就投诉个案进行全面调查后，提出了共153项建议；另外，亦就以「提供协助／作出澄清」方式终结的个案提出了164项建议。

4.2　我们在确定提出的建议前，会邀请所涉机构发表意见，以确保所建议的措施切实可行、合情合理。故此，本署的建议大部分均获有关机构接纳。我们亦会监察其落实情况并检讨落实的进度。假如所涉机构在落实建议方面有实际困难，例如有未能预料的情况出现或情况改变，本署会与他们重新商讨。

4.3　每年，我们都把申诉专员年报提交立法会省览，而政府当局则会提交《政府覆文》，汇报所涉机构如何落实申诉专员的建议，以及落实建议的进展。

4.4　有关部门和机构因应本署的建议推行措施后，其运作和服务有明显改善。这些改善措施主要分七大类：

(a) 制定更清晰的指引，使运作更为一致和有效；

(b) 促进更有效的跨部门协调安排；

(c) 更有效地处理市民的查询及投诉；

(d) 提供以客为本的服务；

(e) 订立更合理的规则和收费；

(f) 为市民提供更清晰的资料；以及

(g) 为员工提供培训。

改善措施的实例，包括简化处理申请的程序；就处理投诉订定时限或服务承诺；为公共设施及服务厘定更合理租金及收费，以及更适时通知市民有关机构／部门的行动进展等。详情载于**附件6**。

处理行政体制上的问题

4.5　本署在终结投诉个案时，除了会提出适当的补救措施及改善建议外，亦会考虑所发现的问题是否由于所涉机构的行政体制有流弊或较为根本性的缺失所致。若是的话，本署会敦促该机构的首长或相关决策局注意，如有充分理据，甚至会提升至政府总部促请关注。假如问题不能透过处理个别投诉彻底解决，则本署会展开主动调查（参见**第二章第2.17段**及**第三章第3.20段**）。

4.6　行政体制上出现流弊，归根结柢，主要仍是由于部门之间缺乏协调。从以下几个问题可见一斑。

渗水问题和联合办事处

4.7　本人曾在过去的年报中多次提及渗水这个常见的问题，并指出政府的行动有欠妥善。二零零六年，政府从屋宇署及食物环境卫生署（「食环署」）抽调职员，成立联合办事处（「联办处」），希望以较佳的技术知识提供「一站式」服务，为全港市民处理有关渗水的投诉。

4.8　然而，正如去年的年报所指出，联办处于投入服务后不久即出现不少明显缺失，本署遂决定就其初期运作展开主动调查。这项调查于二零零八年三月完成，本署发现除了处事程序和方式均有不足外，架构方面亦有缺点，尤其是联办处组织松散，没有正式的主管，而且没有把水务署纳入计划内，令部门之间的协调困难重重。此外，私人物业的业主显然不明白他们应该承担补救和维修的责任，以致对政府的角色抱有不切实际的期望。

4.9　遗憾的是，本人必须指出：上述两个主要问题不但尚未解决，且有恶化迹象。联办处成立之初，屋宇署尚能起牵头作用，发挥协调功能。但在过去一年，该署和食环署的分歧日大，双方划清界线，尽量避免就对方的行动表示意见。更令人担忧的是，两个部门曾多次因为未能就下一步应由谁跟进达成共识，结果把投诉个案推来推去。此外，其中一个部门的职员曾来函本署，批

评另一部门处理渗水投诉的手法。此外，水务署有时亦会拒绝调查由联办处转介的个案。

4.10 上述情况极不理想。政府必须及早落实本署在完成主动调查后提出的建议，尤其是关于重整联办处组织架构的建议。另一方面，就私人物业渗水等问题厘清政府的角色及业主的责任，亦同样重要。

街道管理工作

4.11 街道管理问题一直是市民对政府感到不满的主要原因，亦是部门之间缺乏协调的实例。这类问题往往涉及跨部门的执法权责，而没有明确规定某个部门须全权负责。有些部门职员抱着「各家自扫门前雪」的心态，更令情况无法改善。结果，政府方面的行动，既不适切亦欠成效，而市民则因为投诉未获解决而更焦虑。

4.12 在本年度，我们就街道管理的问题曾进行主动调查，特别是路旁货斗、违例停泊单车及街头展销活动引起的问题，并提出多项建议。本署认为，这类问题最好是在地方行政计划的架构内加以解决。

地方行政

4.13 在地方行政计划方面，本署留意到，愈来愈多区议员把市民的投诉转介本署处理，亦有区议员以公职身份向本署投诉，指政府部门没有听从区议会或辖下委员会的建议。本署认为，这种趋势背离了政府当局逐步加强区议会权责的政策。

4.14 况且，区议会的角色是监察公共行政及提出意见，而其本身亦是讨论区内服务与相关事宜的机构。区议会及辖下各委员会均有政府代表出席会议，直接回应区议员的意见或投诉人的质询。假如区议会或区议员认为，本署在处理市民投诉方面更为胜任，则应建议投诉人直接向我们提出，而不是把个案转介本署跟进。无论如何，本署必须严守保密规定，绝不会透过第三者处理投诉。

4.15 同样道理，区议会辖下委员会或小组委员会未能解决的问题，应该提交区议会大会讨论。区议员若以公职身份感到受屈，向本署投诉有政府部门没有听从其意见，这类事宜我们根本无权过问。

4.16 本署已就这方面接触民政事务总署署长，要求协助向区议会及区议员澄清本署的角色。

筹划不足

4.17 在本年度，政府推行了数项新政策及计划，虽则普遍受到市民欢迎，却也引起广泛的批评，特别是推行细节上的混乱情况，反映当局筹划不足，令人觉得政府的立场摇摆不定。有市民亦曾就此事向本署投诉。

4.18 二零零八年七月至九月期间政府当局推行的「免费使用康乐设施计划」便是一个实例。该计划旨在与市民同庆北京举办奥运会，并且提高市民对体育运动的兴趣，其目的值得赞赏。然而，计划在推行方面备受批评。本署接到相当多投诉，促使我们展开主动调查。这项调查在二零零九年三月完成，调查结果应可为日后筹划及推行同类活动提供有用的参考资料。

墨守成规及官僚习性

4.19 盲目遵从既定程序，往往是导致公营部门处事不公及行政失当的原因。公共服务要达致高效率、高效能，必须以客为本。提倡正面和积极的服务文化，是良好管治与妥善行政的关键。

4.20 举例来说，本署曾处理一宗个案，当中一名严重伤残的高龄女士由于健康欠佳，未能应社会福利署（「社署」）要求完成覆核程序，以致不获续发伤残津贴。该名女士后来逝世，其女儿要求补发母亲生前应得的伤残津贴，但社署拒绝，因为她未能出示母亲在事涉期间健康状况的正式医疗评估报告。虽则生前为该名女士诊治的公立医院可以提供诊疗记录，证明她去世前有严重伤残，但社署坚拒补发有关津贴，除非有正式的医疗评估报告。另一方面，由于病人已逝世，事涉

公立医院不会提供这种评估报告。在本署多方的要求下，院方最终答允提供评估报告，而社署亦同意补发津贴，把款项存入该名女士的遗产。本署认为，假如社署处事较有弹性，更积极主动地与医院管理局联系，此事理应早就获得解决。

滥用制度

4.21 过去，本人曾一再评论，有些投诉人横蛮无理和固执己见，有些则因为个人的理由或存心报复，滥用投诉制度，此风实不可长。本署的立场是坚守基本原则，不偏不倚及客观公正地进行调查，以查明真相。假如投诉人无理取闹，我们会予以批评。然而，有时候事涉机构原本处事恰当，秉公办理，却在本署就投诉进行查讯期间顺从投诉人无理的要求。其实，本署就个案展开查讯，未必表示接纳投诉人的指称，也并非认定事涉机构犯错。

《公开资料守则》

4.22 政府的《公开资料守则》规定，若有市民提出要求，除非有守则列举的理据，可以不公开资料，否则各政府部门须向他们提供所管有的资料。《申诉专员条例》订明，本人获赋权责就违反守则的投诉进行查讯。

4.23 在本年度，本署接到共 21 宗涉及守则的投诉，而上年度则有 16 宗，显示市民大众逐渐认识到当局订有这套守则。本署留意到，政府部门一般仍然不大理解守则，似乎并不明白守则的原意和精神，就是要尽量公开资料及提高政府的透明度。现时仍有部门拒绝提供市民索取的资料，却并不说明理由，甚或提出守则内根本没有的理据。本署发现，有时候部门明显误解或曲解守则及其精神。

4.24 我们必须强调，这套守则是重要的指令，确保政府开明问责，旨在保障市民的公民及政治权利，提倡公开资料。为此，本人在此引述美国新任总统奥巴马的言论：「民主政府必须问责，问责又必须具透明度。」他更表示：「政府不应单纯因为公开某些资料可能引起公职人员尴尬，揭露当局的错失，又或基于假设或空泛的顾虑而把有关资料保密。」[1] 可惜的是，我们政府有些部门仍然抱有这种心态。当局显然需要加大力度，提高政府内部对这套守则的认识。为协助政府加强有关工作，本人已于二零零九年二月宣布就这个课题展开主动调查。

投诉人或部门的异议

4.25 根据《申诉专员条例》，本人对于是否展开查讯的决定或对投诉个案的结论，均是最终决定。假如投诉人提出新的证据或观点，本人当然愿意重新评审个案，并覆检决定及结论。

重新评审及覆检个案

4.26 投诉个案假如不在申诉专员职权范围内或受《申诉专员条例》的条文所限不得调查，本人便无权处理。然而，投诉人若能提出新的资料支持所指称的事项，则本署会覆检其个案。在重新评审个案后，本人或会维持原来的决定，但亦可能就个案重新展开查讯。

4.27 本署在过去一年接到 225 宗重新评审个案的要求，并就其中 64 宗个案重新展开查讯。

4.28 对于本署在审研投诉事项后终结的个案，投诉人若不满意我们的调查结果或结论，可能会要求覆检。本署在这方面有特定的程序：原本负责个案的调查人员会审研投诉人要求覆检的理据，然后向所属调查组的总调查主任提交意见。假如该名调查人员未能处理有关个案，上述工作会由另一名调查人员接手负责。总调查主任会仔细覆检个案，并着眼于投诉人提出的任何新证据或角度，然后把覆检要求提交主管的助理申诉专员审阅。所有覆检个案的要求均经副申诉专员审核，再由本人最后批核并作结论。

4.29 在本年度，本署接到共 246 宗覆检个案的要求。在完成覆检后，本人改变了对七宗个案的决定，其馀则维持原来的决定。

[1] 二零零九年一月二十一日白宫新闻秘书办公室发出的「行政部门及机构主管备忘录 － 《资讯自由法》」。

图表 4.1

覆检个案

结果 \ 理由	新证据		新观点		不在本署职权范围内	合计
	有	没有	有	没有		
改变决定	3		4			**7**
维持决定		232			7	**239**
						246

4.30　有些投诉人除了不满本署的查讯结果而要求覆检个案之外，亦会投诉本署调查人员，指他们存有偏见、工作欠周全或不称职。所有这类覆检要求及对调查人员的投诉，均会先转交总行政主任研究，若确定是对本署人员的行为的投诉，总行政主任会独立处理（参见**第五章第 5.20** 至 **5.22 段**），然后再向本人汇报调查结果。至于覆检投诉个案的要求，则会如**第 4.21 段**所述，由调查组同步处理。

4.31　不过，这类指称绝大多数是因投诉人不满意查讯结果或结论。由于这些调查报告均经本人亲自批核，这类指称其实是针对本人的决定，而非指摘本署职员。在这情况下，覆检的要求便会交由有关的总调查主任按既定程序处理。

司法覆核

4.32　由于本人对个案的结论是最终决定，投诉人或机构如有不满，可要求本人覆检个案，亦可以向法院申请司法覆核。

4.33　在本年度，三名投诉人曾就本人的决定申请司法覆核。有关的三宗个案涉及司法机构、某公立医院的服务，以及受创新科技署委托的一间机构的工作。高等法院并没有批准该三名人士的申请，而本署亦完全无须出庭应讯。

职权范围检讨

4.34　职权范围检讨报告分为两部分，分别于二零零六年十一月及二零零七年十一月提交政府当局审议。在检讨的第一部分，本人建议在《申诉专员条例》附表 1 增添某些机构，并放宽条例附表 2 中对本署调查权力的某些限制，以及解决本署人员在执行职务时遇到的某些困难或欠清晰之处。第二部分则重点探讨世界各地申诉专员制度的发展，以及这些转变对香港申诉专员制度可能产生的影响。截至二零零九年三月底，政府当局仍在拟备对上述检讨的意见，以便提交立法会。

综述

4.35　本人视提高公共行政水平为本署的使命；无论是否接到投诉，我们都会调查行政失当的事宜，以达到这个目标。我们致力查明行政体制上欠妥善及出错的原因，并且建议可行的改善措施。本署的建议大多为政府接纳，而行政措施因此得到改善，令我们感到欣慰。不过，正如本章指出，行政体制上仍存在若干问题。我们期待政府采取更果断的行动，积极处理有关问题。

4.36　本署定期检讨服务质素，以便更有效保障市民的权利及促进香港的良好管治。我们会把各种挑战视为改进的良机，以不断提升服务质素。

第五章

内部行政

5.1 在本署过去20年的发展历程中，二零零一年脱离政府机制和办事程序是重要的里程碑。

5.2 在此之前，本署是按照公务员规例和办事程序运作，与政府部门十分类似。我们有固定的人手编制，主要由政府借调过来的公务员组成。财政方面，我们无异于政府部门，每项开支同样受缜密的监控。这种模式令本署在计划及调配资源方面缺乏自主和灵活性。

5.3 虽然这种安排无碍日常运作，但依靠政府提供行政及人手支援明显影响了本署的独立性。由于当时的调查人员主要是公务员，而他们在借调期届满后须返回政府部门工作，因此本署的公信力及正直不阿形象难免受损。市民大众和立法会议员均曾多次表示关注。有鉴于此，本人在一九九九年四月履任申诉专员后不久，便向政府当局建议本署脱离政府架构，自行建立人事及行政机制，以确保公正和独立。

独立的行政及财务管理

5.4 二零零一年十二月十九日，《申诉专员条例》经过修订，确立申诉专员为单一法团，有全权制定及推行行政、财政及运作方面的政策和处事方式，特别是可自行决定招聘条款及条件，以及把暂时无须动用的盈馀拨作储备。

5.5 本署的工作量主要取决于外在因素，并非我们可以控制。由于申诉专员可灵活调整人手编制，以及自行决定招聘条款及条件，因此本署能够较从容地视乎情况调整开支，以应付个案数目的增减。

人手编制

5.6 在本年度接到的投诉个案数目，是本署成立以来除二零零六／零七年度之外最高的，因此对本署的调查人员来说，这一年的工作非常繁重。脱离政府架构之后，本署能够更灵活地检讨及加强人手，以应付投诉个案及主动调查数量骤增时的工作。

5.7 鉴于过去五年的个案数字持续上升，本署认为有必要增加全职人员。在本年度，为应付工作量和计划接任人选，我们增聘了六名常规调查人员。

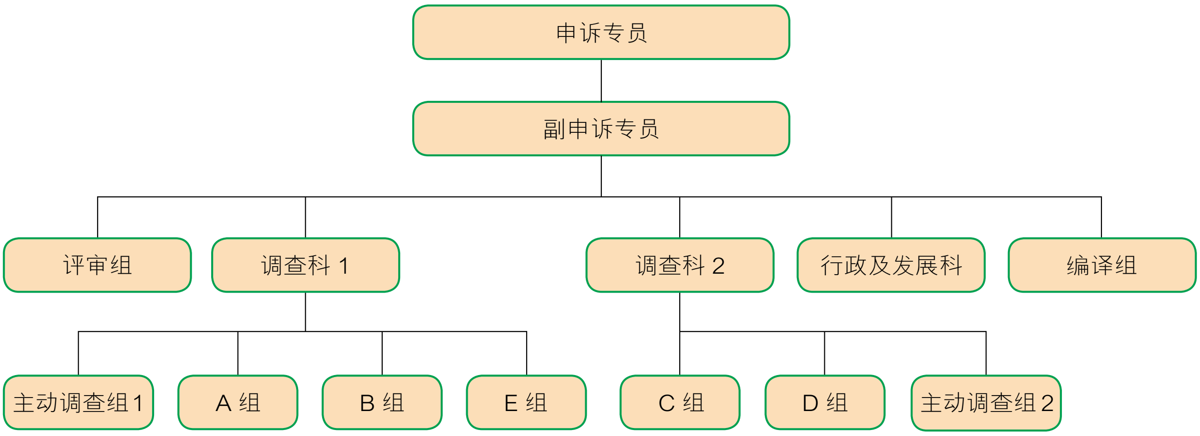
5.8 为了应付持续增加的个案数量，本署计划增设第六个负责处理投诉个案的调查组，以减轻目前工作量集中在总调查主任阶层的情况。本署的组织架构不会因为新增的调查组而改变，惟现行五个调查组的任务将予重新安排，以期工作量能平均分配。

5.9 新聘的常规人员陆续上任后，将可逐步取代临时及非全职的调查人员。

5.10 本年度内，本署有一位高级调查主任及一位总调查主任先后退休，而来年亦会有几位职员退休或因私人理由离职。本年度增聘较多人手，正是为了注入新血和安排职员接任。

5.11 除调查人员外，本署亦特别为改善文件档案管理增聘了多名临时的全职支援人员。这项计划旨在把所有投诉及调查档案从纸张文件转化为电子记录，以便更有效地管理档案资料和善用办公室空间。

图表 5.1 组织架构



图表 5.2

人手编制			
职员分类	**截至 2007 年 3 月 31 日**	**截至 2008 年 3 月 31 日**	**截至 2009 年 3 月 31 日**
首长级人员	4	4	4
调查人员	45	50	56
行政及支援人员	41	44	47
常规人员合计	**90**	**98**	**107**
临时调查人员：相等于全职人员（合计工日）	2.4 (698)	4.4 (1,171)	4.8 (1,268)
临时支援人员	-	-	4
总人数	**92.4**	**102.4**	**115.8**

职员培训

5.12　二零零九年一月及三月，我们先后举办了两次入职简介课程，协助所有在本年度入职的人员尽快熟习工作。课程为期数天，内容包括《申诉专员条例》的应用与诠释、处理投诉及调查工作的经验分享，以至内部的行政支援服务等。所有参与的新同事均认为课程非常实用，部分现职人员亦趁此机会温故知新，加强知识和技巧。我们会参考各同事的意见，调整课程内容及时间，以尽量提升实效。



图表 5.3 入职培训

5.13 我们不时邀请与本署性质相近的机构派代表担任主讲嘉宾，就工作有关的课题举办讲座和简介会，以增广本署调查人员的见识，扩阔视野。

5.14 二零零八年五月，加拿大安大略省申诉专员 André Marin 先生为本署人员举办了为期两天的「行政体制问题的调查」高级课程。这项课程甚具启发性，让大家深入了解如何更有效地筹划和进行调查，提高工作效率。上述课程亦开拓了同事的眼界，认识到在不同文化背景下，申诉专员制度的运作模式会有明显差异。



图表 5.4 安大略省申诉专员主持调查培训课程

5.15 二零零八年六月十二日，公务员培训处亦派代表到本署，为我们介绍二零零七年七月政府架构重组后的新组织架构，本署十分感谢。这次讲解对我们的调查工作极为有用，让我们更加了解问责制下各个决策局及部门之间的权责分工。



图表 5.5 关于《种族歧视条例》的简介会



图表 5.6 有关政府新组织架构的简介会

5.16 二零零八年十二月一日，本署为全体职员安排了一个简介会，讲解二零零九年六月开始实施的《种族歧视条例》，因为该条例与本署的前线服务有直接关连。平等机会委员会的高级职员担任主讲嘉宾，介绍了新法例的主要概念，让我们进一步认识到现行反歧视法例的相关修订。在这次简介会上，我们就扩大服务至少数族裔人士方面进行了有用的交流。

5.17 语文培训方面，本署继续举办英语课程，加强调查人员的英文写作能力。此外，本署的总翻译主任亦为全体调查人员主持了一次中文修辞讲座，以助提升撰写调查报告的水平。

文件档案管理计划

5.18 随着本署跨入第二十一年，我们检讨了档案资料储存系统，以便更妥善地管理投诉资料及调查记录，亦更合乎成本效益地利用办公室空间。截至二零零九年三月三十一日，本署的机密档案室保存了逾六万个档案。经检讨后，我们决定把所有档案电子化，使资料保存得更长久和更有系统，而且易于检索。

5.19 二零零八年十月，本署成立专项小组负责这项工作。经过始初的实习期，所有组员已掌握所需技巧，工作进度稳步向前。截至二零零九年三月底，所有自一九八九至九四年的投诉及调查记录均已转为电子版本。我们预计这项计划可在三至五年内完成。

对本署的投诉

5.20 本年度内，我们处理了共15宗对本署职员的投诉，内容涉及职员态度、工作制度和程序，又或两者都在投诉之列。在九宗关于职员态度的投诉中，本署调查后认为有四宗是「部分成立」，明显反映出本署的服务在某些地方尚需改善，尤其是要加强有效沟通的方式和技巧。本署每次都会针对有关人员的不足之处提供辅导，以便日后有所改善。

5.21 至于有关工作制度和程序的投诉，大部分是涉及本署终结查讯或调查个案所需的时间。在本年度内，由于工作量繁重，加上有些个案的性质复杂，有时难免处理需时较长。尽管如此，本署仍致力在服务承诺所订明的六个月内终结大部分个案。本署重视从中汲取的经验教训，以期精简行事程序，为市民提供更高效率和更有成效的服务。

5.22 整体而言，针对本署职员的投诉，往往源于投诉人不满意本署就其投诉个案所作的结论和决定，实际上是针对本署的调查结果，又或是本署查讯工作的质素。为此，我们若发现有理据进行覆检及修订，定会再作查讯。无论如何，本署自当竭尽所能，努力进行公平公正的调查。

图表 5.7

2008/09 年度终结的对本署的投诉

投诉性质	成立	部分成立	不成立	未有定论
职员态度（包括延误及疏忽）	-	4	4	1
工作制度和程序	-	1	3	-
职员态度及工作制度和程序	-	-	-	2
总计	**15**			

第六章

宣传推广及对外关系

6.1　在推动申诉专员制度的发展方面，市民大众的支持至为重要。本署既致力进行独立、客观及公正的调查，也同时加强与市民及其他利益相关人士的沟通，推广正面的投诉文化。



图表 6.1　申诉专员主持记者招待会

透过传媒进行推广活动

6.2　查询及投诉数字持续上升，显示愈来愈多市民了解本署的职能及使命。有见及此，本署已调整宣传推广策略，不再侧重播放宣传短片，转而着重透过新闻稿及记者招待会，发布有关本署调查工作的更详尽资料。

6.3　在本年度，我们于记者招待会上公布了六项主动调查及一项同类主题投诉的调查结果，并宣布了决定进行七项主动调查。调查报告的摘要除上载于本署网页外，亦透过本署刊物《申报》发表。

图表 6.2

记者招待会／新闻稿	
2008年6月26日	• 公布有关综合电话查询中心处理投诉的成效的主动调查结果 • 公布一项有关投诉香港考试及评核局的调查报告（不披露个案所涉人士的身份） • 宣布就公开考试试卷的编制展开主动调查
2008年10月5日	• 宣布就房屋署如何处理有关租户受损伤或财物损毁的投诉展开主动调查
2008年11月20日	• 宣布就社会福利署如何审批伤残津贴及处理上诉展开主动调查
2008年12月11日	• 宣布就康乐及文化事务署的「免费使用康乐设施计划」的安排展开主动调查
2008年12月18日	• 公布以下三项主动调查的结果： i.　政府当局的街道管理措施 ii.　对路旁宣传横额的规管 iii.　防止综援计划特别津贴遭滥用的机制
2009年1月15日	• 宣布就机电工程署对升降机安全检查的监察展开主动调查
2009年2月26日	• 宣布就政府推行《公开资料守则》的成效展开主动调查
2009年3月19日	• 宣布就运输署的违例驾驶记分制度的执行程序展开主动调查
2009年3月26日	• 公布以下两项主动调查的结果： i.　政府当局为有特殊学习困难的学生所提供的支援服务 ii.　康乐及文化事务署于二零零八年七月至九月期间推行的「免费使用康乐设施计划」的安排

资源中心

6.4　本署的资源中心藏有大量关于申诉专员制度的刊物和资料，包括本署的《申报》、有关本署活动的录影带和新闻短片，以及世界各地申诉专员机构的期刊等。

6.5　我们欢迎市民以个人或团体名义到访资源中心。在本年度，到访本署的团体来自社会各个阶层，包括青少年和长者中心、学校及其他社区组织。本署职员会向到访者简介我们的角色及职能，并请他们对本署的运作提供意见。对本署来说，这些参观活动相当重要，既可作为公民教育活动，亦可加强本署与市民的交流。在二零零八／零九年度，本署接待了16个团体，共678名访客。

6.6　我们深信，市民应该从小获得灌输正确的社会价值观及公民意识。故此，年青人向来是本署宣传推广活动的主要对象。不过，据我们经验所得，小学生年纪尚幼，对本署信息的接受程度不及中学生。有见及此，我们在本年度调整了重点，为中学生安排较多的讲座。来年，我们将继续朝这个方向，专门设计一些活动，以加强教育活动的效果。

图表 6.3

到访资源中心的团体数目和访客人数

团体类别	团体数目	访客人数
学校	7	253
青少年中心	4	190
长者中心	4	200
其他	1	35
总计	**16**	**678**

宣传刊物

6.7　我们在本年度更新了投诉表格、宣传单张和服务承诺的内容，提供更清晰和准确的资料，向公众介绍本署的服务。市民可以到本署的资源中心或民政事务总署辖下各分区民政事务处索取，或从本署的网页下载。



图表 6.4　本署的各种刊物（服务承诺、投诉表格、宣传单张、《投诉锦囊》小册子）

申诉专员嘉许奖

6.8　我们认为，应该鼓励和赞扬政府部门及公营机构推行积极的服务文化。为此，本署每年颁发申诉专员嘉许奖，表扬在处理投诉和改善公共行政方面表现出色的公营机构及公职人员。二零零八年十月，申诉专员颁发嘉许奖予入境事务处（大奖）、食物环境卫生署及卫生署，以及 21 位公职人员。来自约 25 个公营机构逾 130 位代表出席了这个隆重的颁奖典礼。



图表 6.5　申诉专员嘉许奖颁奖典礼

图表 6.6

二零零八年得奖机构一览
• 入境事务处（大奖）
• 食物环境卫生署
• 卫生署

图表 6.7

二零零八年得奖公职人员一览

机构	得奖人数
入境事务处	1
公司注册处	1
水务署	1
市区重建局	1
房屋署	2
社会福利署	1
屋宇署	1
食物环境卫生署	2
香港海关	1
效率促进组	1
海事处	1
强制性公积金计划管理局	1
渠务署	1
税务局	1
路政署	1
运输署	1
机电工程署	1
医院管理局	1
惩教署	1

研讨会

6.9　我们定期举办研讨会，向各界人士推广申诉专员的使命。二零零八年四月，本署为各区区议员的助理举办了一次研讨会。

6.10　在五月中，本人曾与 18 区区议会的主席及副主席会面。他们较接近市民大众，能够掌握社区的脉搏。本人亦藉这次会面的机会，讨论市民所关注的事项，互相就改善公共行政进行了十分有益的交流。

外展讲座

6.11　除了接待访客外，本署亦有前往政府部门、学校、大学及长者中心举办讲座。在本年度，我们访问了七个政府部门及公营机构。

与立法会议员会面

6.12　每年，申诉专员都会与立法会议员会面，向议员讲述本署的工作概况及日常运作。

6.13　二零零八年十二月九日的会面是本人在申诉专员任内的最后一次。我们就申诉专员的职能，以及本人多年来所处理的市民特别关注和涉及公众利益的事项，坦诚地交换意见。议员亦因应本人近期就申诉专员职权范围进行检讨的内容，表达对香港申诉专员制度未来发展的意见。总的来说，议员都支持申诉专员的监察职能，以促进公平及高效的公共行政。

太平绅士的支持

6.14　本署自一九九六年推行「太平绅士协助推广计划」以来，邀请了超过 500 位非官守太平绅士参加。有赖他们多年来的支持，我们推广申诉专员制度的工作进展顺利，并加强了与公众的联系。为了让参加这项计划的太平绅士掌握公共服务运作的最新情况，本署定期安排他们到《申诉专员条例》附表 1 所列的政府部门及公营机构参观访问。在本年度，我们安排了太平绅士参观海事处及市区重建局。他们都非常乐意参与这类活动，藉此了解公营机构的服务和实际运作。



图表 6.8　本署安排太平绅士参观海事处

与其他机构联系及与内地交流

6.15　本人目前兼任国际申诉专员协会及亚洲申诉专员协会的秘书长，积极参与两个协会的活动，与世界各地的申诉专员机构保持紧密联系。二零零八年四月底，本人出席了亚洲申诉专员协会在伊朗举行的常务理事会会议。

6.16　二零零八年十一月五日至八日，本署在香港主办了本年度国际申诉专员协会的常务理事会会议，并于会议结束时，安排各位理事及随行人员访问澳门廉政公署。

6.17　在香港的活动结束后，国际申诉专员协会主席和众位理事（包括本人）随即应中国监察部的邀请，前往北京访问。代表团并获得监察部部长亲自接见。监察部向协会主席及理事简介内地的监察制度及监察部的政策和重点工作，特别是关于内地政府机关的反贪腐及行政监察工作。经过多次会议及参观访问，国际申诉专员协会各理事对内地监察制度的历史、文化及政治背景都有了更深的认识。

6.18　本人认为，这类活动不但能有效促进与其他申诉专员机构在共同关注的事情上交流意见，分享经验，而且有助展现香港作为先进大都会的面貌，同时也确立我们在国际社会上的地位。此外，在促进中国与亚太地区和国际申诉专员组织的联系方面，我们的角色也益形重要。

6.19　自一九九六年起，本署一直与中国监察学会合办交流活动。但是，二零零八／零九年度的互访因二零零八年五月四川发生大地震而暂停。我们稍后将与学会方面研究恢复这项活动。

6.20　尽管互访须暂停进行，但我们仍继续为内地访港的团体举办简介会，介绍本署的职权范围和工作方式。在本年度内，我们接待了九个团体共 151 人，并为他们举办讲座。

前瞻

6.21　本署会定期检讨宣传推广策略，评估各项活动的成效，并因应当前经济及社会政治环境的变化，调整活动内容。



图表 6.9
国际申诉专员协会举行常务理事会会议



附 件

附件 1

《申诉专员条例》附表所列机构一览

条例（第 397 章）附表 1 第 I 部所列机构

1. 政府所有部门／机构（公务员叙用委员会秘书处、投诉警方独立监察委员会秘书处、香港辅助警察队、香港警务处及廉政公署除外）
2. 九广铁路公司
3. 市区重建局
4. 立法会秘书处
5. 平等机会委员会
6. 西九文化区管理局
7. 香港考试及评核局
8. 香港房屋协会
9. 香港房屋委员会
10. 香港金融管理局
11. 香港艺术发展局
12. 香港体育学院有限公司
13. 个人资料私隐专员
14. 财务汇报局
15. 强制性公积金计划管理局
16. 雇员再培训局
17. 机场管理局
18. 职业训练局
19. 医院管理局
20. 证券及期货事务监察委员会

条例（第 397 章）附表 1 第 II 部所列机构

1. 公务员叙用委员会秘书处
2. 投诉警方独立监察委员会秘书处
3. 香港辅助警察队
4. 香港警务处
5. 廉政公署

附件 2

对投诉不予跟进或不展开调查的情况

不受申诉专员调查的行动 — 香港法例第 397 章附表 2

1. 保安、防卫或国际关系
2. 法律程序或检控任何人的决定
3. 行政长官行使权力赦免罪犯
4. 合约或商业交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府颁授勋衔、奖赏或特权
7. 行政长官亲自作出的行动
8. 有关施加或更改土地权益条款的决定
9. 与《香港公司收购、合并及股份购回守则》有关的行动
10. 香港警务处或廉政公署就防止及调查任何罪行而采取的行动

调查投诉的限制 — 香港法例第 397 章第 10(1) 条

1. 投诉人对投诉事项已知悉超过两年
2. 投诉由匿名者提出
3. 投诉人无从识别或下落不明
4. 投诉并非由感到受屈的人士或适当代表提出
5. 投诉人及投诉事项与香港并无任何关系
6. 投诉人有权利根据法律程序（司法覆核除外）提出上诉或寻求补救办法

申诉专员可决定不展开调查的情况 — 香港法例第 397 章第 10(2) 条

1. 以前曾调查性质相近的投诉，而结果显示并无行政失当之处
2. 投诉关乎微不足道的事
3. 投诉事属琐屑无聊、无理取闹或非真诚作出
4. 因其他理由而无须调查

附件 3

履行服务承诺的统计数字

（二零零八年四月一日至二零零九年三月三十一日）

(A) 查询＊

	回覆时间		
致电或亲临本署查询	即时	30 分钟内	30 分钟后
	13,848 (100%)	0	0
书面查询	5 个工作天内	6 至 10 个工作天内	10 个工作天后
	216 (97.7%)	3 (1.4%)	2 (0.9%)

＊不包括有关正在处理的投诉个案的查询。

(B) 投诉＊＊

	回覆时间		
初步评审／发出认收函件	5 个工作天内（目标：80%）	6 至 10 个工作天内（目标：20%）	10 个工作天后
	4,962 (99.8%)	9 (0.18%)	1 (0.02%)

＊＊不包括副本送本署的投诉，以及不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案。

	不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案			其他个案		
已终结的个案	10 个工作天内（目标：70%）	11 至 15 个工作天内（目标：30%）	15 个工作天后	少于 3 个月（目标：60%）	3 至 6 个月内（目标：40%）	6 个月后
	855 (77.17%)	217 (19.58%)	36 (3.25%)	3,028 (65.93%)	1,483 (32.29%)	82 (1.78%)

(C) 团体参观及讲座

	回覆时间	
要求由专人带领参观本署的团体	5 个工作天内	5 个工作天后
	19 (100%)	0
邀请本署人员主持讲座的团体	10 个工作天内	10 个工作天后
	12 (100%)	0

附件 4

专业顾问名单

工程

尹少佳先生

尹志田先生

何锺泰博士

周明权先生

袁士杰先生

梁广灏先生

郑恩基先生

谢锦泉先生

庞述英先生

法律

王贵国教授

贝力恒先生

施法华教授

陈文敏教授

卢敏超博士

简锦材先生

戴耀廷先生

Anne R. CARVER 女士

M.J.A. COORAY 教授

医务

何柏松教授

麦列菲菲教授

陈棣光教授

黄重光医生

黄健灵教授

杨执庸教授

黎嘉能教授

* 姓名以笔划序

附件 5

用语词汇

中止调查的投诉

这是指本署停止就某宗投诉进行查讯。原因可能是投诉人没有提供充分资料或证据，以及投诉人不同意本署取得其个人资料等。

未有定论 1

这是指在全面调查后，申诉专员认为所搜集到的证据有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐证，故此不拟就投诉作任何定论。

主动调查 2

这是指尽管没有接到投诉，但基于公众利益而决定主动进行的调查。主动调查通常是针对某些涉及行政体制的事宜或广受市民关注的事项。

主动调查审研工作 3

这是指本署就某些可能值得展开主动调查的课题进行的初步审研。在审研过程中，本署会收集具体的资料。假如于审研后认为无须展开更全面的调查，则会把这类审研工作列为「小型主动调查」。

成立、部分成立和不成立

这是指本署就投诉进行全面调查后所作结论的类别，以反映被投诉机构不同程度的过失。

全面调查

这是指深入的查讯，通常是就复杂或性质严重的投诉展开调查，而在完成调查后往往会提出改善建议或补救措施。

同类主题投诉

市民或会就社会上出现的特殊问题或同类的课题而提出投诉，他们主要都是针对被投诉机构所作的某项行动或某个决定。

1 前称「未能就投诉是否成立作出定论」。
2 前称「直接调查」。
3 前称「直接调查审研工作」。

行政失当

这在《申诉专员条例》中已有定义。基本上，「行政失当」是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，当中包括不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序及延误；无礼或不为他人着想的行动。

投诉

投诉是一项具体指称，所针对的是不当行为、不合理行动或不妥善的决定，而这些行为、行动或决定影响到投诉人，令他感到不满或受屈。

投诉已撤回

这是指投诉人主动撤回所提出的投诉。然而，申诉专员仍会视乎所指称事项的性质或严重程度，可能决定继续调查。

投诉不成立，但机构另有失当之处

投诉人指称的事项可能不成立，但申诉专员却发现所涉机构另外有显著行政失当之处，并就这些须予改善的地方提出意见。

投诉事项不在本署职权范围内

这是指《申诉专员条例》订明，申诉专员不得调查的被投诉的行动或机构。

决定不予继续处理的投诉

这是指申诉专员在考虑所有有关情况后，决定不再继续处理某宗投诉。考虑的情况包括个案是否有充分的表面证据，证明所涉机构行政失当。

受条文所限不得调查

这是指基于《申诉专员条例》列明的限制，本署不得对投诉展开调查。

初步查讯

这是指初步进行的查讯，以决定是否需要展开全面调查。

查询

查询是指市民要求本署提供资料或意见。查询并不算是投诉，但有可能成为正式的投诉。

附件 5

用语词汇

副本送本署的投诉

这是指投诉人向另一个机构提出投诉时，把副本送交本署备案，但没有要求本署跟进。假如申诉专员认为需要介入，则这类投诉可能会成为正式的个案。

提供协助／作出澄清的方法

假如认为不宜以「现处计划」处理投诉个案，这是另一种初步查讯的方式。本署在审研所有相关资料，并认为无须展开全面调查后，会把调查结果告知投诉人及被投诉机构，亦会提议所涉机构采取改善措施或补救行动。

调查

这是指就投诉而展开的全面调查，或是尽管没有接到投诉而进行的主动调查。

调解

这是投诉人与所涉机构在自愿的情况下同意举行会议，讨论投诉个案，寻求双方愿意接受的解决方法。本署的调查员会以中立调解员的身份，促成双方和解。

机构内部投诉处理计划（「现处计划」）

这是一种就性质较简单的个案进行初步查讯的方式。本署在取得投诉人同意后，把个案转介所涉机构进行调查及直接回覆投诉人，并把回覆的副本送交本署。假如发现所涉机构的回覆未能彻底处理投诉，申诉专员亦可决定继续查讯。

附件 6

所涉机构接纳本署建议或在本署展开查讯后主动采取的改善措施实例

(a) 制定清晰指引和标准，使运作更有效

机构 （个案编号）	行政改善措施
渔农自然护理署（「渔护署」） (2007/3792)	为审批动物及禽鸟展览牌照的申请订定时限
食物环境卫生署（「食环署」） (2007/2407)	推行新的内部指引，确保在相关指定时限内完成审批图则及进行实地视察
入境事务处（「入境处」） (2008/0077)	简化护照申请费用的退款程序，确保在接到要求后 20 个工作天内，会通知库务署有关的决定
联合办事处（「联办处」）* (2006/2188 及 2006/2942)	就渗水个案的调查工作订立服务承诺及指定时限，自二零零八年四月一日起生效
地政总署 (2006/0415)	修订有关处理新墓地申请的部门训令，厘清地政总署的职责
规划署 (2007/3507)	简化针对违例开发政府土地的检控程序，以及缩短容许纠正违规情况的宽限期
邮政署 (2006/3182)	妥善备存档案，记录审批增设邮箱的理据，以及检讨「私人投寄信箱」收件服务和收费的政策

(b) 改进跨部门的协调安排

机构 （个案编号）	行政改善措施
医疗辅助队 (2007/4867)	医疗辅助队及消防处的救护车服务已达成协议并发出指引，以更清楚地记录前者把病人转送到后者的资料
屋宇署及联办处 * (2008/2004 及 2005)	发出更清晰的指引，订明联办处与屋宇署之间在处理指称影响楼宇安全的渗水投诉时如何互相配合
联办处 * (2007/4838 及 4839)	屋宇署与食环署已达成协议，订明当食环署不转介渗水个案予屋宇署进行第三阶段调查时须依从的程序
食环署 (2008/3880)	食环署与屋宇署已达成协议，就联办处内食环署人员认为无须进行第二阶段调查的渗水个案，该署须先取得屋宇署人员同意，方把这类个案转介屋宇署进行第三阶段调查
政府总部（政务司司长办公室） － 效率促进组 及地政总署 (2007/4623 及 4624)	修订相关技术通告，更清楚地订明各部门之间在保养植物方面的分工，以及规定接到投诉的部门须试行确定负责部门，并把个案直接转介后者跟进，而非仅告知投诉人接到投诉的部门并不负责此事

* 联合办事处（「联办处」）由屋宇署及食环署成立，专责处理渗水投诉。

附件 6

所涉机构接纳本署建议或在本署展开查讯后主动采取的改善措施实例

(c) 改善处理市民查询╱投诉的措施

机构 （个案编号）	行政改善措施
渔护署 (2008/1162)	为「1823 电话中心」提供资料，说明有关涉及狗只咬人个案的动物「家居隔离」的安排，确保这类个案的相关人士获得充分的资料

(d) 改善服务的措施

机构 （个案编号）	行政改善措施
医院管理局 (2008/0005)	推行新措施，规定非紧急救护车服务人员须预先与病人确定车辆抵达时间，而假如预计车辆会比预约时间迟，应及早通知病人
屋宇署 (2007/3282)	按运输署所建议，在某公共屋村内一条限制车辆使用的道路加设交通标志及设施，改善道路安全
路政署及水务署 (2006/1337、3326、3327 及 3328)	路政署制定按时呈阅机制，严格监督负责的机构进行最后修复道路设施的工程，以及就安全岛指示灯的巡查及维修工作加强与机电工程署的联系 水务署已推行若干措施，改善文书档案的管理系统及加强对承建商工程的监督
司法机构 (2008/0064)	如发现被告更改地址，会主动向裁判官申请许可，以修订有关记录
强制性公积金计划管理局 (2008/6161)	在增加人手及调配资源后，处理雇主拖欠强制性公积金供款的个案所需时间已缩短
破产管理署 (2007/4359)	推行若干措施，以便适时向破产人提供有关其资产变现及分配的资料
学生资助办事处 (2006/4428)	为加强对获持续进修基金资助的课程的监管，「非自行评审资格的培训机构课程评审指引」已加入条文，订明培训机构必须根据《教育条例》注册及履行法例规定
运输署 (2008/1509)	为方便不识字的考生，将实行电脑化口试的新安排，并容许考生自由选择以笔试或口试方式参加甲部考试

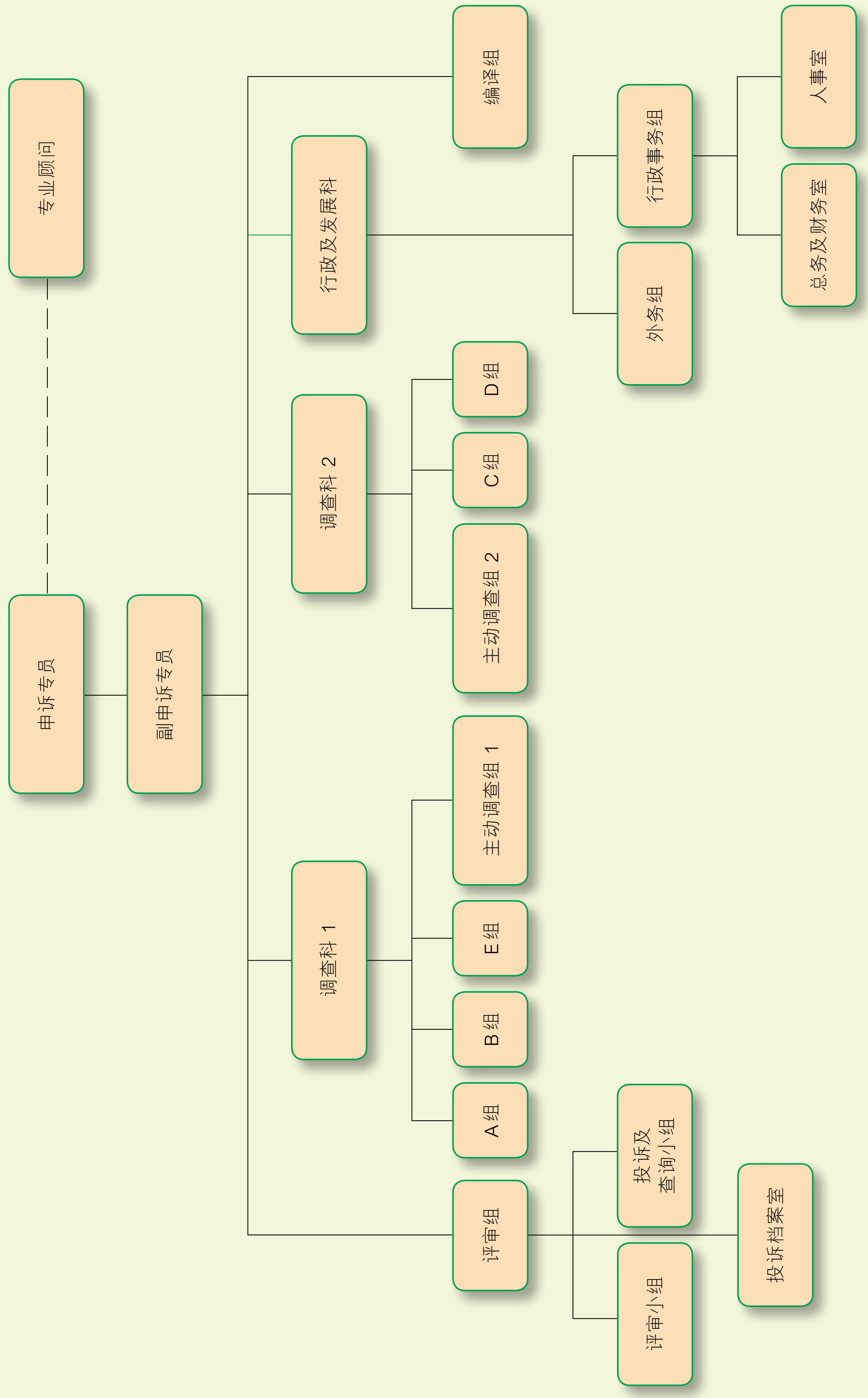
(e) 订立较合理的规则及收费	
机构 （个案编号）	行政改善措施
康乐及文化事务署 (2007/5335)	经检讨后，已下调某体育馆内攀登墙的场租，并决定把分隔攀登墙与毗连羽毛球场的「缓冲区」从收费面积扣除。
水务署 (2007/5267)	修订行政指示，以提供更清晰的内部指引，说明如何处理水表损坏以致用水量读数不准确所引起的调整水费要求，让职员有所依循
民政事务总署 (2008/0972)	取消该署于社区会堂租用者预约场地后调高场租而要求他们缴付差额的做法

(f) 为市民提供更清晰的资料	
机构 （个案编号）	行政改善措施
香港海关及食环署 (2008/3258-3259)	采取积极措施，提醒旅客有关携带生肉进入香港的限制
房屋署 (2007/4217)	为免租户误会或不满，已推行措施，通知新租户或获准调迁的租户，在租约期内他们可能要再搬迁
环境保护署 (2008/1855)	已改善通知车主有关宽限期及引擎需要修理的程序
入境处 (2008/1984)	在申请香港特别行政区护照说明书内提供更清晰的资料，而各出入境办事处亦列明投递箱的服务时间

(g) 员工培训	
机构 （个案编号）	行政改善措施
房屋署 (2007/0310)	为职员及管理公司提供培训及指引，以便他们处理单身租户在公屋单位内身故的个案
入境处 (2008/2450)	修订指引，让前线人员更加明白更改香港特别行政区护照资料的程序

附件 7

组织图



申诉专员公署组织图

附件 8

申诉专员公署的访客

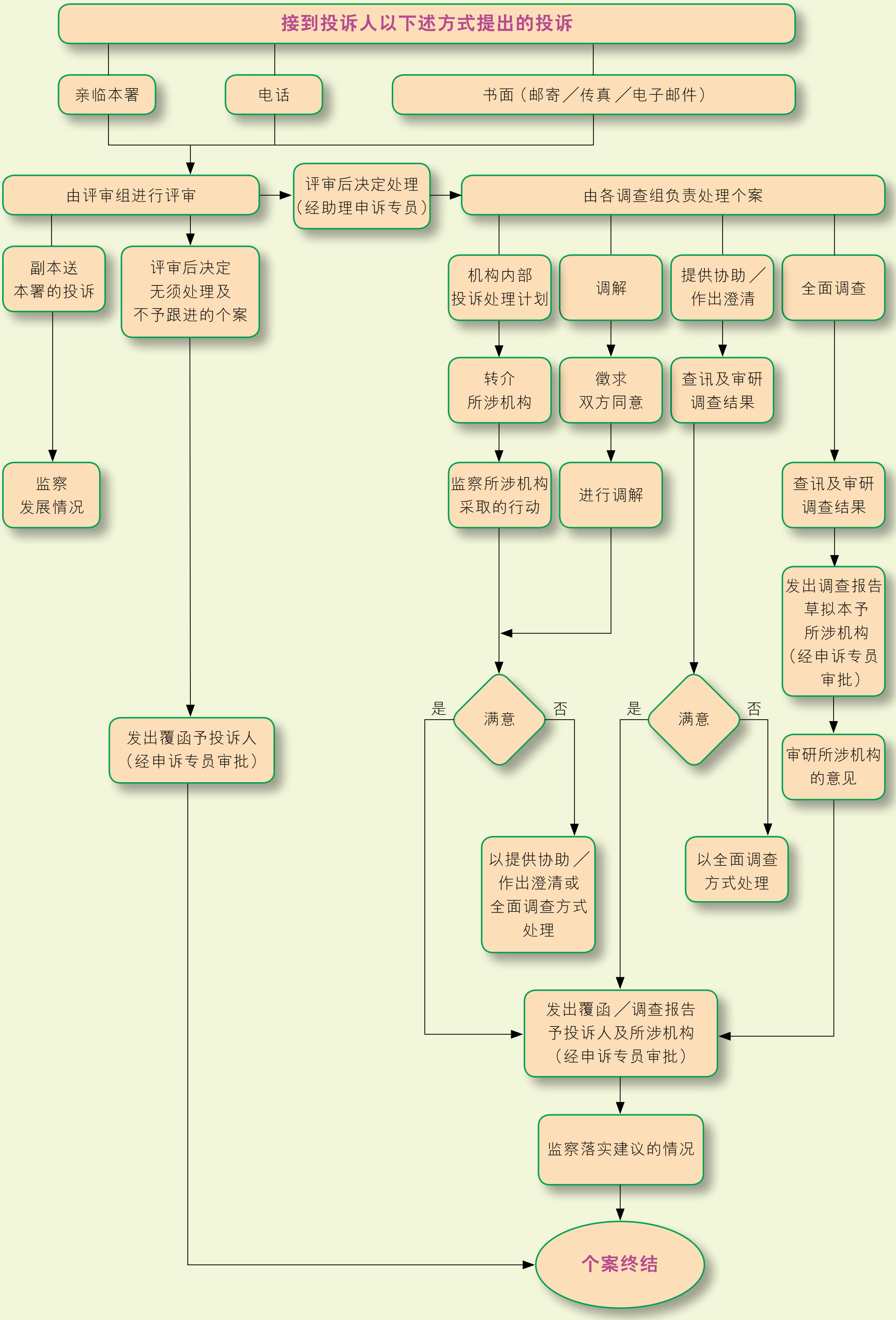
日期	访客 *
2008 年 4 月 16 日	监察部外事局局长王拥军先生
2008 年 5 月 22 日	广州市法院系统领导干部能力建设研修班学员
2008 年 5 月 30 日	最高人民法院考察团
2008 年 6 月 6 日	2007／08 年度内地法律人员普通法训练计划学员
2008 年 6 月 18 日	重庆市信访办官员
2008 年 8 月 1 日	泰国参议院贪污研究及强化管治常务委员会
2008 年 8 月 13 日	东帝汶反腐败及良好的管治小组委员会代表团
2008 年 9 月 16 日	河南省信阳市纪律检查委员会代表团
2008 年 9 月 30 日	北京大学及武汉大学法律系研究生
2008 年 10 月 16 日	南韩反腐败与公民权益委员会
2008 年 10 月 29 日	汕头大学代表团
2008 年 11 月 10 日	上海市监察委员会代表团
2008 年 11 月 20 日	第六届贪污研究深造证书课程学员（由香港大学专业进修学院安排）
2008 年 11 月 27 日	江西省纪检监察领导干部
2009 年 2 月 26 日	司法部副部长赵大程先生
2009 年 3 月 26 日	天津市监察局监察专员汤海南先生

* 不包括造访本署的本港学校及社会服务机构／团体的代表。



附件 9

处理投诉流程图


接到投诉人以下述方式提出的投诉
亲临本署
电话
书面（邮寄／传真／电子邮件）
由评审组进行评审
评审后决定处理（经助理申诉专员）
由各调查组负责处理个案
副本送本署的投诉
评审后决定无须处理及不予跟进的个案
机构内部投诉处理计划
调解
提供协助／作出澄清
全面调查
转介所涉机构
徵求双方同意
查讯及审研调查结果
监察发展情况
监察所涉机构采取的行动
进行调解
查讯及审研调查结果
发出调查报告草拟本予所涉机构（经申诉专员审批）
满意
是
否
满意
是
否
发出覆函予投诉人（经申诉专员审批）
审研所涉机构的意见
以提供协助／作出澄清或全面调查方式处理
以全面调查方式处理
发出覆函／调查报告予投诉人及所涉机构（经申诉专员审批）
监察落实建议的情况
个案终结

附件 10

主动调查报告摘要

地政总署

个案编号：OMB/DI/177
政府当局对路旁宣传横额的规管
（调查宣布日期：二零零八年九月十九日；完成日期：二零零八年十二月十五日）

引言



地政总署负责执行「路旁展示非商业宣传品管理计划」（「管理计划」）。政府部门、立法会议员、区议会、区议员及一些非牟利团体，可于获批准期间在指定展示点悬挂路旁宣传横额。

2.　这项调查主要是审研管理计划中含糊不清的规则，以及计划遭滥用的情况。

管理计划

3.　根据该项计划，地政总署会个别考虑和审批由团体提出的展示宣传横额申请，批准展示期约为两个月。相对而言，立法会议员和区议员当选后均获分配横额展示点，于任期内可随时使用，其宣传横额内容亦无须先经地政总署审批。现时，指定展示点共有 21,821 个。地政总署已印备管理计划的实施指引，当中对宣传横额的内容定下规范。

本署观察所得

没有清晰的目标纲领

4.　路旁宣传横额影响市民享有的权利，包括交通安全保障、活动畅通无阻和舒适的环境等。使用这些横额展示点的人士或团体所享有的是一项特权，应该有合乎公众利益的理由才可赋予。然而，管理计划缺乏清晰的目标纲领，未能说明有关理据。

未有规则防止转让

5.　任何人士或团体获分配宣传横额展示点，其实是享有一项影响市民权利的特权。享有特权者不应视之为其个人可自由支配的权益。然而，当局并无清晰的规则，禁止转让或「借出」展示点，更没有明确规定横额须明显地展示获分配展示点的个人或团体名称。

规范横额内容的指引松散

6.　规范宣传横额内容的指引用词相当松散，既不能为大众提供清晰的资讯，亦未能为当局的执法行动提供足够的依据。举例来说，「关乎公众利益的节目」与「提供公众有兴趣或可惠及他们的一般资料」均可作不同演绎，容易引起争议。

公众谘询不足

7　地政总署曾就这项管理计划谘询立法会和区议会，但并没有考虑到所有议员均受惠于这项计划，故此难免令人怀疑谘询工作有所偏颇。

无理搁置建议

8.　地政总署曾考虑取消位于道路中央分隔栏或行人过路处附近的展示点，而改为在对交通安全影响较小的地点提供展示点。不过，地政总署最后搁置该建议，因为该署认为，立法会和区议会大概不会同意放弃这类最佳位置。我们认为，该署假定立法会议员和区议员不会接受一个明显有利公众的建议，未免对他们不公。

建议

9.　申诉专员提出下列建议：

地政总署联同相关的决策局

(a) 向公众阐明管理计划的目标；

地政总署

(b) 修订有关规则，以便妥善实施管理计划，包括 —

- 禁止转让展示点；
- 规定宣传横额须清楚显示获分配展示点的个人或团体名称；
- 订明宣传横额可展示的内容；

地政总署在民政事务总署协助下

(c) 在谘询立法会和区议会前，先收集市民大众或关注团体的意见；以及

(d) 重新考虑取消或取代容易导致交通意外的展示点。

10.　地政总署大体上接纳上述建议。

社会福利署

个案编号：OMB/DI/175
防止综合社会保障援助计划特别津贴遭滥用的机制
（调查宣布日期：二零零八年二月十四日；完成日期：二零零八年十二月十八日）

背景资料

综合社会保障援助（「综援」）计划旨在为社会上真正有需要的人提供安全网。除了应付基本需要的标准金额外，当局亦会向受助人批出特别津贴，让他们应付特定需要。

2. 标准特别津贴分为五类：房屋及有关津贴、家庭津贴、医疗及康复津贴、照顾幼儿津贴及就学开支津贴。酌情发放的特别津贴是为协助受助人，免其陷入无家可归、家庭破裂、生命受威胁等特殊困境而设的。

3. 本署审研的个案显示，社会福利署（「社署」）在审批特别津贴申请时有随意之嫌，令真正有困难人士的资源被剥削，造成不公。

观察所得及意见

4. **协助真正有需要的人**：本署列举两宗个案，阐述综援计划如何提供安全网，以及没有综援的话，申请人必定捉襟见肘。

5. **覆检成效不大**：我们特别举出三宗个案，当中受助人均以伪造租金收据骗取租金津贴。社署虽然每年进行两次覆检，但未能揭发上述诈骗个案。另有一宗诈骗个案，受助人于四年内以 45 张伪造的购买成人纸尿片收据骗取津贴。在该段期间，社署先后进行了 17 次覆检，但都没有发现被瞒骗。

6. **没有审慎或合理地审批申请**：在这宗严重滥用综援的个案中，申请人于三年内六次向社署申请津贴以更换眼镜，理由是近视加深了 25 度，或因意外或打架弄坏眼镜，每次均获社署批准。配一副眼镜的平均价钱为 530 元，但申请人每次都获批 1,000 元津贴，即社署前线人员可批核的最高金额。申请人亦曾四次获社署预先发放牙科治疗的津贴，但其实没有接受任何治疗。此外，他又领取租金津贴，却拖欠十个月的公屋租金。社署除了发给申请人综援金和其他特别津贴外，实际上就等于一直为他提供现金及免息贷款，合共 21,050 元。

7. **拒绝不合理申请**：在这宗个案，社署拒绝为申请人声称失去金钱而批出酌情发放的特别津贴，因为他的银行户口尚有 1,800 元存款。申请人于是全数提走户口内的现金，然后再向社署提出申请。社署依然拒绝他的申请，做法明智。

8. **轻率批出津贴**：在一宗个案中，申请人报称被劫去 7,600 元；而在另一宗个案中，申请人则三度报称失去金钱，合共 5,200 元。两名申请人俱拒绝社署的实物援助，而该署立即顺应他们的要求，批出酌情发放的特别津贴，却没有质疑他们何以会随身携带大量现金。

结论

9. 以上的一些个案反映社署部分职员的判断能力严重不足，有些负责审批特别津贴的职员有必要检讨其心态。另外，市民期望当局能够防止这个机制被滥用，以便综援金用得其所，援助真正有需要的弱势社群。故此，社署职员在审批特别津贴及进行查核时，必须小心谨慎，精明判断。

建议

10. 申诉专员向社署提出 11 项建议，以便更有效地管理综援计划的特别津贴，当中包括：

(a) 指派高级职员参与审查可疑或复杂的个案；

(b) 查核证明文件要更加小心；

(c) 限定可更换眼镜的次数及价钱；以及

(d) 遇上可疑个案时，应尽量以直接付款方式支付所需费用。

11. 社署接纳上述建议。

食物环境卫生署、民政事务总署及地政总署

个案编号：OMB/DI/163
街道管理措施
（调查宣布日期：二零零七年十一月一日；完成日期：二零零八年十二月十八日）

街道管理与地方行政



本署审研了关于街道管理的三类问题：

- 随意在路旁放置货斗；
- 违例停放单车；以及
- 街头展销活动所造成的阻街和滋扰。

上述问题都涉及多个政府部门，需要各方面的协调。

2. 街道管理问题应透过政府的地方行政计划解决。二零零七年，政府当局成立了一个地方行政督导委员会（「督导委员会」），集中解决这类地区管理问题。如有难题，可直接向政务司司长提出。

路旁货斗

观察所得

3. 根据地政总署的工作程序，职员在接到投诉后须进行巡查。假如发现货斗，即会贴上告示，通知拥有人将货斗移走，但须给予最少一天通知期。倘若限期过后货斗仍在，地政总署会在三个工作天内将它移走。

4. 统计资料显示，自二零零六／零七年度以来，地政总署的货斗巡查行动，约 40% 实际上是在接到投诉超过三个工作天后才进行的，而

约有 20% 在超过五个工作天后才再次巡查。地政总署延误处理，对违规者难起阻吓作用。

5. 建筑及装修行业有需要使用货斗，可是，目前并没有合法途径让使用者把货斗放置于路旁。二零零七年，督导委员会提议地政总署考虑设立货斗许可证制度。该署已研究多个方案，但尚未向督导委员会汇报结果。关于管制货斗权责谁属的问题，至今仍悬而未决。

建议

6. 申诉专员提出了六项建议，当中包括：

(a) 尽快再次召开督导委员会会议；

(b) 地政总署向督导委员会汇报研究拟议的许可证制度的结果；以及

(c) 地政总署加快巡查、再次巡查、移走及充公货斗的步伐。

违例停放单车

观察所得

7. 对于违例停放的单车，通常由民政事务总署（「民政总署」）辖下的分区民政事务处（「民政处」）发起联合清理行动，与地政总署、食物环境卫生署（「食环署」）及警方一同执行。至于停放在公共运输交汇处（「交汇处」）的单车，则没有部门愿意负责处理，执法行动并无规范；而在指定的单车停放处，常见问题是单车被弃置、长时间无人料理或逾时停放。

8. 假如依循现行的执法依据及模式，没有更持久的解决方法，目前的情况便不大可能改善。民政处应负责牵头，制订一套全面的策略。

9. 在二零零七年十一月的督导委员会会议上，与会代表同意，民政总署应研究可否即时清理违例停放的单车，但一直没有结果。

10. 由于新界居民普遍使用单车代步，政府当局有必要在便利市民的地点设置单车停放设施。为此，当局应继续物色地点，纾解这类设施的不足，以免使用单车人士被迫违例停放，又或借意违例停放单车。

建议

11. 申诉专员提出了七项建议，当中包括：

(a) 各区民政处应透过地方行政计划，谘询区议会及其他政府部门，制订一套全面的策略；

(b) 政府当局应物色地点增设单车停放设施；

(c) 民政总署应加快研究可否即时清理违例停放的单车；

(d) 民政总署应与其他部门进行研究，为清理停放在交汇处的单车订立跨部门协议；以及

(e) 民政总署应咨询其他相关部门及地区组织，研究管理单车停放处的方法，以防止单车停放过久和鼓励市民尽快取回单车。

街头展销活动

观察所得

12. 食环署有权取缔涉及非法贩卖货品、妨碍洁净工作及造成严重阻碍的街头展销活动。就易拉架来说，该署有权以取缔违例展示「招贴或海报」为理由，采取执法行动，把撑架连同海报一并检取作为证据。该署已为此推行一项加强检控的试验计划。

13. 政府当局并没有明确政策，打击涉及非法贩卖各种服务的街头展销活动。当局辩称，为保障就业，可宽松处理街头展销活动，但同样理由其实亦可适用于无牌贩卖货品的小贩。流动撑架或易拉架的得益者往往是大商业机构，他们完全有能力采用其他广告宣传媒体，并以其他方式提供就业机会。

14. 由于街头展销活动属流动性质，食环署在执法上有一定程度的困难。该署主动针对易拉架而采取的行动，仍未能完全解决非法贩卖各种服务的问题。

建议

15. 申诉专员提出了六项建议，当中包括：

(a) 政府当局应重新考虑其对街头展销活动的立场；

(b) 食环署应谋求法定权力，对非法贩卖各种服务采取执法行动；以及

(c) 政府各部门（特别是食环署）应引导市民注意街头展销活动所引起的问题，并公布已定罪的个案，以起阻吓作用。

效率促进组

个案编号：OMB/DI/161
综合电话查询中心处理投诉的成效
（调查宣布日期：二零零七年五月十七日；完成日期：二零零八年六月二十三日）

背景资料

本署曾于二零零三年就综合电话查询中心（「查询中心」）的整体运作进行主动调查，审研查询中心处理有关政府部门的投诉的成效。调查结果公布后，我们仍持续接到投诉，指该中心在处理投诉方面表现

欠佳。这反映查询中心在行政体制上的安排尚存在缺失，甚或出现新的问题。有鉴于此，申诉专员决定展开跟进调查。

服务范围



2. 查询中心于二零零一年七月成立，由效率促进组管理及监督，旨在提供单一联络点，让市民可以就参与该中心服务的政府部门的服务提出查询、投诉及建议。查询中心每天 24 小时运作，其最终目标，是以「1823 政府热线」取代现时各部门繁多的电话热线、传真号码及电邮地址。

3. 在本署进行调查时，查询中心的服务范围涵盖 20 个政府部门，共 104 条电话热线、传真号码及电邮地址。此外，查询中心亦为路政署、康乐及文化事务署和运输署维持一个中央投诉储存库，保存透过所有方式接到的投诉记录。

对查询中心服务的需求

4. 在二零零四至零七年的四年内，市民对查询中心服务的需求大幅增加，由二零零四年的 180 万次增至二零零七年的 310 万次。

5. 虽然效率促进组尝试增加查询中心的人手，并推行新措施以应付对其服务需求的增加，但职员流失及人手紧绌等问题始终令人忧虑。效率促进组估计，于二零零八年内，查询中心的工作量将达到饱和，每月平均接听 23 万个来电，同时仍能全面履行服务承诺。

6. 二零零七年，查询中心拒绝了六个部门加入的申请。另一方面，有些已参与的部门（如邮政署）则曾经考虑退出查询中心系统，因为该中心未能把服务范围扩展至覆盖所有邮政局。

整体表现

7. 在二零零四至零七年的四年内，查询中心未能履行最少 80% 来电都能于 12 秒钟内接听的服务承诺，而在二零零四、二零零五、二零零六及二零零七年，分别只有 74%、62%、78% 及 68% 来电能够在时限内接听。不过，该中心在其他方面都能履行服务承诺，即最少 90% 来电在首次接通时即能获得答覆，而放弃轮候的来电数目亦低于 10%。

查询中心处理投诉的角色

8. 查询中心接听各类性质的来电，包括查询、投诉、建议及赞赏，而投诉占中心接到的个案总数约十分之一。查询中心主要透过其网页向市民提供有关其服务的资讯，但网页并无解释中心在投诉方面的确实角色，只表示会为参与部门接收及处理投诉，并提供一个解决跨部门投诉的有效平台。

附件 10

主动调查报告摘要

本署观察所得及意见

服务范围

9. 查询中心只涵盖 58 个政府部门及机构中的三分之一，其名称与服务范围并不相符，亦未能达致提供「一站式」综合服务的最终目标，即以 1823 热线取代所有部门热线。该中心也没有具体计划把目标付诸实行。

10. 由于查询中心的服务范围有局限，即使是那 20 个参与部门，该中心亦一直未能全面接手所有热线的职能。对大部分政府部门来说，中心基本上只提供公众指南服务。此外，中心的运作已达饱和。

本身能力问题

11. 查询中心本身的权能与其问责职能并不一致。该中心及效率促进组都没有权力或专业知识去处理投诉的具体问题、责成部门接手处理投诉，又或训斥部门违反经同意的时限及安排。查询中心完全按照部门的指示进行转介，但遇到没有部门愿意承担责任处理投诉时，市民却往往会倚靠中心把他们的投诉正确地转介负责部门，结果难免导致相当的延误而缺乏行动。

人手问题及应付能力

12. 人手持续短缺对查询中心的运作已造成损害：使其无法达到长远的目标、出现延误、持续未能履行服务承诺，以及导致已参与部门考虑退出。

13. 本署认为，查询中心虽然人手紧绌，但仍为三个部门担任中央投诉储存库的角色，此举反映野心太大，亦超越其主要职能，情况值得商榷。

处理投诉的其他问题

监察机制

14. 本署的研究显示，查询中心的监察机制并没有大幅减少部门在识别投诉责任谁属所花的时间。此外，查询中心亦无有系统地衡量特定行动标准及时限的遵办率，或者投诉人的满意程度。

运作模式及个案的监察

15. 查询中心现时的运作模式要求职员透过电脑记录，于短时间内了解投诉的进展，但对于较复杂及须即时处理的投诉及个案则难以应付。

市民的观感

16. 查询中心对于其处理投诉职能范围的宣传方式，容易令市民误会中心可仲裁并评断其个案。

间接沟通

17. 查询中心代表部门处理投诉的做法，令部门无需直接与投诉人接触。这种处理模式不但累赘而且令人厌烦，亦可能会导致误传或遗漏信息及延误回覆。

结论

18. 本署认同政府当局提供综合的「一站式」热线服务的理念，以方便公众及提升政府的办事效率。整体而言，我们认为查询中心即使在用量高而人手不足的情况下，仍然努力不懈致力维持服务水平，同时积极改善服务，值得赞赏。

19. 鉴于查询中心每天接到近万个来电，而超过九成在首次接通时即能获得答覆，本署认为就处理查询或简单的投诉而言，查询中心有充足条件成为名符其实的综合热线电话查询中心，涵盖所有政府部门，甚至包括公营机构。

20. 然而，在处理较为复杂（特别是涉及多个部门）的投诉时，查询中心则有很多不足之处。该中心在协调政府部门以处理涉及多个部门的事宜方面，可说是先天不足。

21. 以目前情况所见，查询中心一直未能达到服务所有政府部门的目标，令公众感到混淆，原则上不可接受，而且亦令中心失去作为时刻提供跨部门查询服务的接触点的价值和目的。

22. 查询中心须决定其服务范围应包括整个政府，还是只涵盖一些部门。同时，政府当局在查询中心的长远服务范围未有定案前，应改善中心的运作，特别是在处理投诉方面。

建议

23. 申诉专员向效率促进组及查询中心提出 15 项建议，当中包括：

服务范围（长期措施）

(a) 检讨运作模式及把资源改为投放于「一站式」服务，作为公众指南和处理一般查询及简单投诉的接触点，否则便应考虑根据其有限的服务范围而更改名称，以免令公众有不切实际的期望；

改善运作及技术（短期措施）

(b) 主动与决策局商讨如何彻底解决跨部门的投诉；

(c) 若投诉个案显示所涉部门之间的权责界线不清晰，应立即同时通知各有关的部门，以便他们尽早互相讨论，厘清权责范围；

(d) 加倍积极执行监察机制，在接到投诉 14 天后，把没有部门愿意负责的投诉提升至管理层处理；

(e) 衡量部门履行各项时限及服务承诺方面的效果，并向各部门主管提供有关的数据，以便进行监察；

(f) 定期调查投诉人和参与及非参与查询中心服务的部门的满意程度；

(g) 在网页列明查询中心的职能及服务、办事程序和时限，并要求部门在宣传推广的措施中说明与该中心的关系；以及

(h) 若投诉涉及复杂或众多问题，应请所涉部门直接联络投诉人及其他有关部门。

教育局

个案编号：OMB/DI/180
政府当局为有特殊学习困难的学生所提供的支援服务
（调查宣布日期：二零零八年二月十四日；完成日期：二零零九年三月二十三日）

背景资料

本署进行了一系列主动调查，审研当局为有特殊学习困难的学生所提供的支援服务。这次调查是第三阶段，主要审视教育局为公营学校有特殊学习困难的学生提供支援服务所采取的措施。

本署的调查结果

教育局为学校提供的支援

评估工具及资源套

2. 教育局已编制了：

(a) 评估工具，以及早识别有特殊学习困难的学生；以及

(b) 多项指引及教与学资源套，供教师协助学生改进读写能力及学习技巧。

额外拨款及资源

3. 教育局透过不同支援计划，为学校提供额外资源（包括拨款及人手），以照顾有特殊学习困难或其他特殊教育需要，或者成绩较差的学生。

专业服务

4.　教育局按需要派出局内或外聘教育心理学家，为公营学校提供服务。此外，该局设有特殊教育资源中心，并为学校教职员举办专业发展研讨会。

师资培训

5.　现时，只有香港教育学院的教师职前训练把特殊教育需要列为必修的课程单元。

6.　至于现职教师，教育局已为他们订定了为期五年的专业发展架构，提供有关特殊教育需要的系统课程，共分三阶段：基础课程（30 小时）、高级课程（90 小时）及专题课程（60 小时）。教育局预期到二零一二／一三年度时，每间学校应该最少有 10% 教师完成基础培训。

教育局的监察及反映意见机制

学校自我评估及校外评核

7.　在校本管理制度下，校方须自我评估为有不同需要的学生提供照顾的成效。教育局则进行校外评核，以核实学校的自我评估工作，并且提供意见和改善建议。

定期到学校探访

8.　教育局人员每个学年大约进行三次视导探访，以确保学校向有特殊教育需要的学生提供适当支援。

学校须遵守特别规定

9.　获批额外拨款及资源的学校，必须：

(a) 将拨款以独立帐目处理；

(b) 公开说明如何支援有特殊教育需要的学生；以及

(c) 为这类学生拟定个别的学习支援计划。

申诉机制

10.　教育局已设立调解机制，以处理家长就有特殊教育需要的子女的教育机会所提出的投诉或不满。

本署的意见

11.　教育局为有特殊学习困难的学生付出了不少努力，亦在教育制度注入额外拨款及其他资源，务求更妥善地照顾他们的需要。整体而言，教育局的支援工作构思良好。然而，本署发现尚有多项值得注意及改善之处。

主动调查报告摘要

拨款及提供资源

12. 在教育局的支援计划下，学校获得该局基本及其他拨款以外的经费及人手支援。该局鼓励校方集合所有可运用的资源作灵活的整体调配，以达致最大的成本效益。

13. 不过，有特殊学习困难的学生确实与「主流」的学生有别，而上述「整体调配」的做法可能会忽略他们的个别需要。部分家长十分怀疑拨作照顾特殊教育需要的经费，会被学校投放到其他优先项目。故此，学校对于支援有特殊教育需要的学生方面的政策及措施，必须做到公开和透明。

14. 然而，校方会否公开其支援措施，似乎完全由学校管理层决定。自然，每间学校都有不同做法，而教育局却并无规限校方应该何时落实提高其透明度。

监察制度及反映意见机制

15. 教育局为支援服务提供的额外拨款及资源，并没有指明预留给哪些学生或组别，故资源能否善用，完全有赖学校管理层的开明态度及责任承担。

16. 学校的支援措施是否有效，家长的参与极为重要。家长可就该等措施的成效反映意见。此外，家长在家中帮助子女，可加强学习成效。但是，不同学校促进家长参与的做法却大不相同。

17. 有些家长为其在学的子女争取支援时，不敢向校方表达不同意见。教育局的记录显示，在二零零五／零六至二零零七／零八年度，只有一位家长曾使用该局的调解服务。

专业服务

18. 香港教育心理学家不足的问题存在已久。在二零零七／零八年度，每名教育心理学家须负责逾 140 个有特殊教育需要的学生的个案。

师资培训

19. 由于并非所有师资培训院校均规定准教师必须接受有关特殊教育需要的训练，因此，教育局所提供的在职教师培训课程，一直都会是难以填补不足，而且步伐缓慢。

20. 目前，在公营中、小学的教师中，分别只有 11% 及 27% 曾接受有关特殊学习困难的基本培训。教育局预计至二零一二／一三年度，透过有系统的课程，也只能为 10% 教师提供有关特殊教育需要的基本培训，情况极不理想。

建议

21. 申诉专员向教育局提出十项建议，当中包括：

(a) 加快行动和订定时间表，规定学校须提高透明度，公开有关的资料，包括校方为有特殊学习困难及其他特殊教育需要的学生提供支援的政策、所获得的资源及采取的措施；

(b) 要求并协助所有学校加强家长的参与；

(c) 增加有关局方调解服务的宣传；

(d) 调查那些反覆出现问题或可能在制度上有流弊的学校；

(e) 考虑向有志接受教育心理学专业培训的人士提供奖学金或助学金，并要求他们承诺为政府服务一段时间；

(f) 研究可否把有关特殊教育需要的培训列入教师职前训练的必修课程；以及

(g) 检讨为教师提供有关特殊学习困难的基本培训的目标。

康乐及文化事务署

个案编号：OMB/DI/186
二零零八年七月至九月期间推行的「免费使用康乐设施计划」
（调查宣布日期：二零零八年十二月十一日；完成日期：二零零九年三月二十四日）

计划



行政长官于二零零七年十月发表施政报告时提出，将以二零零八年北京奥运会作为推广国民教育的重点主题，同时向市民推广体育运动，因此宣布推出「免费使用康乐设施计划」。计划举行期间，康乐及文化事务署(「康文署」)辖下 150 个场地安排逾 300 万个可供免费使用时段，共吸引了约 1,280 万人次使用设施，当中使用游泳池的有逾 762 万人次，而陆上设施则有逾 500 万人次。几乎所有设施的使用率与二零零七年同期相比均有上升。

2.　然而，有些地方浪费资源的情况却颇严重。预订陆上设施但未有取场的有 38%，而预订了水上活动中心的艇只但未有取用者达 54%。本署抽样检查的结果显示，在某些日子，一所体育中心内有部分设施甚至出现 74% 及 78% 没有如约取场的情况。

观察所得及意见

筹划及执行

3. **宣传**：康文署未有预计宣传方案在计划推出后需要作改动，故此，在计划举行期间因应市民的批评而推出的中期措施没有获得适当宣传，而使用率较低的设施也未能向市民推广。

4. **监察**：康文署最初计划每月搜集统计资料，反映出该署低估了预订者没有如约取场而造成的浪费，而且亦未有考虑到有必要密切监察市民对设施的需求。该署迅即于二零零八年七月一日起改为每日搜集有关资料。

5. **取消预订**：康文署自二零零八年七月十八日起提供取消预订表格。然而，取消预订的程序缺漏甚多，亦不方便使用，以致取消预订率偏低，只有 420 宗（即 0.05%）；相对而言，没有如约取场的却有约 800,000 宗。

6. **训练课程**：健身室、运动攀登墙及水上活动中心的艇只等设施，由于需要证明具备相关技能才可使用，所以预订率较低。当局可提供相应的训练课程，配合适当的宣传推广，或会有助提高市民对这些活动的兴趣。

7. **市民提出的改善建议**：市民曾提出改善安排的建议，但康文署认为在计划中途进行这些改变，既不切实际又费工夫。不过，这些建议值得研究，可供日后举办类似活动时作为参考。

修订计划

8. 本署认为，当局可定期（而不是一次过方式）推出较小规模的计划，以鼓励市民参与运动，充分利用那些使用率不足的设施。康文署辖下各博物馆逢星期三免费入场，便是好例子。该署在研究其他方案时，亦应订立措施，防止滥用及浪费。

建议

9. 从这项计划获得的经验教训，可供日后筹划及推行类似活动时作为借鉴。申诉专员提出了九项建议，包括策划及落实宣传、监察各项措施的执行、在取消预订方面提供便捷的安排，以及制订措施防止滥用。

10. 康文署已接纳全部建议。

附件 11

主动调查审研报告撮要

食物环境卫生署

个案编号：OMB/DI/173
针对持牌食肆违例扩展营业范围的执法行动
（审研开始日期：二零零七年四月十七日；完成日期：二零零八年九月八日）

当局经常接到投诉，指有食肆违例扩展营业范围，不仅造成阻碍，而且影响环境卫生及引起其他滋扰。在二零零六╱零七年度，这类投诉大幅上升了44%，而二零零五╱零六年度的增幅则为26%。

主要法律条文

2. 食物环境卫生署（「食环署」）可以引用下列三条主要法律条文，对持牌食肆违例扩展营业范围采取执法行动：

法律条文	违法行为	适用对象
条文1—《食物业规例》（第132X章）第34C条	在食肆范围以外的任何地方经营食物业	食肆持牌人
条文2—《食物业规例》（第132X章）第31(1)(b)条	经营无牌食肆	任何人士
条文3—《简易程序治罪条例》（第228章）第4A条	在公众地方造成阻碍	任何人士

3. 只有条文1可能导致食肆被暂停或吊销牌照，故此具有重大阻吓作用。但是，该条文只能针对食肆持牌人。假如没有足够证据对持牌人采取行动，则当局会引用条文2及条文3执法。在截至二零零六╱零七年度止的三年内提出的检控中，少于18%是引用条文1的。

4. 为加强阻吓作用，食环署计划修订有关法例，除食肆持牌人外，食肆的董事、经理及雇员亦须受条文1的规管，承担法律责任。

建议

5. 有鉴于此，申诉专员决定不展开全面的主动调查，但会继续监察情况的发展。然而，食环署仍应根据现有的法律条文，加强执法行动。该署应检讨其检控政策，以采取更严厉的执法行动；促进负责执法的不同职务人员的内部合作；同时提升电脑数据库的功能，加快整理分析提出检控的统计资料。

6. 食环署接纳本署的所有建议。

附件 11

主动调查审研报告撮要

个人资料私隐专员

个案编号：OMB/DI/179
通知投诉人拒绝进行调查的安排
（审研开始日期：二零零八年一月十四日；完成日期：二零零九年三月三十一日）

背景

《个人资料（私隐）条例》（「条例」）（第 486 章）第 39（3）条订明，凡个人资料（私隐）专员（「私隐专员」）拒绝进行或继续进行一项由投诉引发的调查，他须于收到该项投诉后的 45 天内，以书面通知投诉人。申诉专员留意到私隐专员在很多个案中未能遵守这项 45 天时限规定，遂决定就此展开主动调查审研工作。

超出时限的后果

2. 尽管设有机制监察个案进度，但在二零零一至零七年间，私隐专员仍有约 37% 的个案未能在 45 天的时限内发出有关通知。这主要是由于私隐专员人手不足，以及不少投诉人未能及早提供所有与个案有关的资料。虽然超出时限不会令私隐专员就个案所作的决定失效，或影响相关人士申请司法覆核或向行政上诉委员会上诉的权利，但始终是对市民提供服务的延误。

补救措施

3. 私隐专员早已察觉到上述问题，并曾于一九九八年七月拟备立法建议，希望藉此延长 45 天的时限，以应付投诉人迟交资料的情况，但当时未获分配时段提交立法会审议。二零零六年，私隐专员向相关决策局（即政制及内地事务局）建议修订法例，授权他在合理的情况下，可随时中止一项调查。私隐专员认为，现时条例第 39（3）条有不合理之处：调查一旦已展开而 45 天的时限又告届满，则即使情况有变而令调查毫无必要，调查工作仍须继续。

观察所得及结论

4. 私隐专员过了法定时限才通知投诉人中止或拒绝调查的决定，虽然在法律上的影响不大，但造成延误始终是有欠妥善，令人以为私隐专员漠视法例要求，行政效率偏低，而且不为服务对象着想。

5. 上述情况应予改善，而私隐专员亦正采取适当措施纠正问题。本署敦促政制及内地事务局加快处理私隐专员所提出的条例修订。在条例修订完成前，私隐专员亦应加紧监察每宗个案的调查进度，并尽力遵守 45 天时限规定。

电讯管理局

个案编号：OMB/DI/181
有关《非应邀电子讯息条例》的举报程序
（审研开始日期：二零零八年三月二十五日；完成日期：二零零八年七月七日）

背景 — 举报表格



根据《非应邀电子讯息条例》，任何人若收到非应邀商业电子讯息（俗称「垃圾讯息」），可知会对方表示拒收。假如之后仍继续收到这类讯息，可填写举报表格，向电讯管理局投诉。

2.　本署留意到，投诉人须就每个「垃圾讯息」填写一份举报表格。换言之，若要举报多个讯息，便须重复填写个人资料及签署披露有关资料的同意书。举报表格更要求投诉人提供非必要的资料，例如他们须同时提供「垃圾讯息」的全文及详细描述。

3.　另外，虽然电讯管理局的举报程序尚包括其他举报方式（例如可致电或亲往该局举报），以方便书写有困难的人士，但该局并没有向市民宣传这些可供选择的方式。

4.　申诉专员关注到这样可能会窒碍市民举报「垃圾讯息」，因此展开查讯。

电讯管理局的检讨及修订

5.　电讯管理局已即时检讨并修订举报表格，以便投诉人可用一份表格举报多个商业电子讯息。此外，投诉人如举报非传真商业电子讯息，只须扼要地描述讯息的内容；如举报传真商业电子讯息，则无须作任何描述。

6.　该局亦开始向公众宣传有关接受非书面方式举报的程序，而且市民也可以致函该局举报，不一定要填写表格。

本署的评论

7.　本署明白，电讯管理局在处理违例个案时，确实需要详细资料。然而，该局亦应为市民提供简便的举报方式，否则程序若过于繁复，可能令市民不愿意举报违例者。

8.　申诉专员表示，在本署展开查讯后，电讯管理局已即时改进举报程序，值得赞赏，因此无须进行全面的主动调查。

主动调查审研报告撮要

运输署

个案编号：OMB/DI/193
驾驶考试路线的安排
（审研开始日期：二零零八年十二月十日；完成日期：二零零九年二月十七日）

背景资料

有市民指称，运输署特别优待某驾驶学院的考生，于某驾驶考试中心安排较容易的考试路线给他们。有鉴于此，申诉专员决定就该署的路试安排展开查讯。

观察所得

2. 每个驾驶考试中心均有两至四条预设的驾驶考试路线，考牌主任有权选择其中一条进行考试。运输署并无指引，规定他们如何选取路线。

3. 二零零七年，事涉驾驶考试中心设有三条考试路线。根据运输署特别为本署整理的统计数字，该三条路线在二零零七年的使用率分别为 84.4%、15% 和 0.6%，而考生的合格率分别为 66.6%、44.2% 和 52.5%。相对而言，全港其他考生在二零零七年的合格率约为 70%。

4. 运输署计划在二零零九年年底前，以电脑系统记录各条考试路线的使用率和考生的合格率，以便更有效地监察及检讨考试路线。

意见及结论

5. 鉴于其他考生的整体合格率与事涉考生的相若，因此并无证据显示运输署安排较容易的考试路线给事涉考生。然而，在上述的考试中心，大部分考牌主任都倾向选取某一条路线，明显有违运输署设立多条考试路线的原意。

6. 申诉专员敦促运输署尽快落实以电脑系统记录考试路线的统计数据，并定期进行分析。该署可据此决定应否制订指引，规定考牌主任须较平均地选择考试路线。在电脑化前，运输署亦应以人手方式记录每条驾驶考试路线的资料，以达到相同目的。

7. 由于运输署已接纳上述建议，申诉专员认为无须展开全面的主动调查。

附件 12

经初步查讯后终结的个案撮要选录

（若是适用，个案撮要的末尾会加上附注，以标明所确定的行政失当性质类别。）

〔以提供协助／作出澄清的方式终结的个案〕

水务署

个案编号：OMB 2008/1489

水费事宜 — 没有妥善跟进一宗水费急升的个案

投诉



投诉人的母亲收到最近一期住宅水费单，发现水费由平日约 100 元急增至逾 500 元。投诉人代年老的母亲致电水务署的客户电话谘询中心(「谘询中心」)查询。她当时已清楚向该署职员指出，在该署更换水表后，用水量骤然上升，因此怀疑可能与新水表有关。数天后，她再致电谘询中心，表示经过自行调查后，发现本身的水表可能与毗邻单位错误对调。该署随后派员视察，但没有再联络她或其母亲，亦没有安排把错误的水表驳回正确位置。

水务署的回应

2.　当投诉人致电谘询中心，就水费金额正式提出争议时，水务署职员已记录有关内容，并告知她暂时无须缴付有关水费。该署随后派员与投诉人一起实地视察，确定水表互调的情况属实，只须更正电脑系统中有关水表的编号记录，便已可将情况纠正。

3.　水务署已相应更正电脑系统内的资料，并致函投诉人的母亲，告知有关调查结果、跟进行动及经调整的水费金额。该署相信，投诉人可能不了解有关的运作，误以为必须实地驳回正确水表，因而误会该署未有处理其个案。

没有妥善记录投诉

4.　本署查讯后发现，投诉人曾于同一天内先后三次致电谘询中心。虽然电话分别由三名职员接听，但他们全都向她重复同一建议：即先核实水费单上开列的水表读数是否正确，然后自行作简单测试，以确定喉管有否漏水。假如仍未能确定水费偏高的原因，注册用户（即投诉人的母亲）应书面要求该署进行调查。

5.　事实上，投诉人在第二次通话时已清楚表示，由于母亲年纪老迈，不可能提出书面要求，而接电话的职员（职员 A）亦建议她（投诉人）联同母亲一起致电该署，正式提出争议。然而，在同日的第三次通话时，另一名职员（职员 B）又再要求她们提出书面申请，显示谘询中心并没有把投诉人与职员之间每次通话的重点妥善记录作为参考。由于谘询中心把投诉人每次来电都当作初次查询处理，以致答覆内容大同小异，浪费了彼此的时间。

未有清楚交代事件

6. 此外，该署的帐户服务组在给投诉人的覆函中，除交代水表排列错误一事，以及该署已调整其母亲的水费外，并没有回应该署何时会正确驳回水表的问题。

7. 本署认为，该署应在覆函中说明，实际上无须派员实地驳回水表，便可以解决帐户问题。假若该署能及早澄清，投诉人及其母亲便无须为此事烦恼多时。

8. 有鉴于此，本署已敦促水务署进行检讨及改善。

这宗个案显示部门的办事程序欠周详

法律援助署

个案编号：OMB 2008/0185

法律意见 — 向投诉人提供错误意见，以致他误往高等法院申请索偿，并因此蒙受金钱损失

投诉

投诉人声称因工作受伤后遭解雇。二零零七年七月，他向法律援助署(「法援署」)申请法律援助(「法援」)，控告前雇主歧视，并且向他索偿。投诉人指法援署人员曾与他会面，表示十月三十一日是他提出诉讼的最后日期，指示他前往高等法院提出诉讼，并替他撰写「索偿书草稿」。可是，其申索最后因他去错法院而被剔除，他更须缴付讼费。投诉人认为法援署人员提供错误意见，令他蒙受金钱损失。

法援署的评论

2. 投诉人于十月三十一日与法援署律政书记A女士会面时表示，不论是否获批法援，他也会提出诉讼，A女士遂建议他前往高等法院的「无律师代表诉讼人资源中心」查询。投诉人于当天向高等法院提交入禀文件，并把副本送交法援署。该署后来决定拒绝投诉人的法援申请。



3. 法援署订有政策及指引，律政书记不会向法援申请人提供法律意见。A女士亦否认曾就诉讼的法定期限给予投诉人任何意见，或指示他到高等法院提出诉讼。至于「索偿书草稿」，A女士澄清只为投诉人草拟起首部分，方便他向法援署说明索偿项目。投诉人指A女士曾表示由于他是在二零零五年十月三十一日被解雇，故提出诉讼的最后日期为二零零七年十月三十一日。不过，投诉人在诉讼令状中却称于二零零五年十一月一日被解雇，两者显然有矛盾。

4.　事实上，平等机会委员会亦曾去信投诉人，表示他须在被解雇后24 个月内提出申索，否则区域法院不得审理。故此，投诉人理应知悉诉讼须在区域法院进行。

本署观察所得及意见

5.　本署曾审研 A 女士草拟的「索偿书草稿」、投诉人向法院提交的索偿书及向法援署递交的其他相关文件，各项证据均显示法援署的陈述较为可信。

6.　基于以上所述，本署认为，并无实质证据支持投诉人的指称。

食物环境卫生署

个案编号：OMB 2008/1175
垃圾收集 — 未能对垃圾车于凌晨收集垃圾时发出噪音及异味作有效规管

投诉

投诉人表示，每天凌晨四时许均有垃圾车在其居住的大厦门前路旁收集垃圾，发出噪音及异味，对居民造成滋扰。他曾多次向食物环境卫生署（「食环署」）投诉，但由于该署监管不力，故问题一直未获妥善解决。

食环署转介个案

2.　食环署表示，曾多次派员到事涉地点巡查，证实确有私营垃圾车于凌晨时分收集垃圾，但街道保持清洁，并无违反《公众洁净及防止妨扰规例》的情况，故问题不在该署职权范围之内。尽管如此，食环署仍把个案转介警务处及环境保护署（「环保署」）跟进。

环保署的回应

3.　由住宅楼宇或公众地方（包括垃圾车在路旁收集垃圾时）发出的噪音若构成滋扰，警方会负责处理。然而，垃圾车在收集垃圾时难免会发出异味。假如投诉人同意，环保署可派员到其住所进行气味评估，以确定垃圾车收集垃圾期间发出的异味有否构成妨扰。

4.　投诉人虽然表示不需要环保署协助，但该署在接到食环署转介后，仍进行调查。记录显示，过去数年均没有收到类似投诉。由于投诉人拒绝提供个人资料，亦没有联络该署，故此环保署未能到其住所进行气味评估。不过，该署仍劝谕清洁承办商更改收集垃圾的位置，以减轻滋扰，而承办商亦已遵办。

本署人员实地视察

5. 本署人员曾于凌晨时分前往投诉人住所附近视察，发现垃圾均以黑色胶袋装好，放在路旁，没有发出异味。其后，一辆垃圾车驶至，工人将垃圾胶袋扔进车斗后随即离开，整个过程不足四分钟。垃圾车的压缩器在压缩垃圾时虽有发出轻微噪音及异味，但情况不算严重。

本署的评论



6. 食环署已尽责切实跟进个案，适时告知投诉人处理进度，并把个案转介环保署及警方。环保署亦有积极跟进和调查，只是投诉人不愿意接受该署直接协助。

7. 食环署及环保署只能建议私人清洁承办商更改收集垃圾的时间和地点，以改善情况，而不能强制承办商落实。本署认为，垃圾车收集垃圾的过程相当短暂和有效率，若要求整个过程寂静无声及完全没有异味，则是近乎不可能，亦不切实际。

8. 其实，更佳的解决办法是由投诉人所住大厦的业主立案法团与邻近大厦商讨，考虑在适合的时间，让清洁承办商把垃圾运送至距离较远的食环署垃圾收集站处理。

康乐及文化事务署

个案编号：OMB 2007/5335
体育馆设施 — 运动场地管理欠效率及收费不合理

投诉

投诉人指康乐及文化事务署（「康文署」）辖下某体育馆内的攀登墙自二零零六年九月启用以来，一直难以租订，而且收费亦较其他地区的攀登墙为高。他认为，康文署辖下只有数个攀登墙设施，因此应该让拟使用这些设施的市民优先租场，而收费亦应该划一。

康文署的回应

2. 康文署解释，该体育馆的主场馆属多用途式设计，馆内的攀登墙设于其中两个羽毛球场旁边。当这两个羽毛球场被租出时，攀登墙便须封闭，以预留足够空间给羽毛球场使用者，反之亦然。

3. 主场馆此一设计，旨在善用场地及更灵活地照顾不同运动爱好者的需要。该署让市民以「先到先得」方式租订各项设施。然而，投诉人指出，由于羽毛球场的使用者较多，即使是「先到先得」，须封闭的往往都是攀登墙。



4. 在接到投诉后，康文署已采取新措施，重新编订羽毛球场的场号，尽量先租出距离攀登墙较远的羽毛球场，让市民有较大机会租订攀登墙。不过，为善用场地及公平起见，该署认为不宜设特定时段，让拟租用攀登墙的市民优先租场。

5. 至于攀登墙的收费，须视乎面积而定，100 平方米或以上的费用会较高。该署表示，暂时未有计划对这项设施划一收费。

本署的评论及建议

6. 康文署已适时回覆投诉人，并检讨租订场地的程序，以提高喜爱攀登运动的市民租用攀登墙的机会。

7. 然而，本署发现，尽管该署已有新措施，尽量先租出距离攀登墙较远的羽毛球场，但该署职员只能鼓励租场者合作，租场者若坚持租用毗连攀登墙的羽毛球场，他们亦会顺应其要求。

8. 因此，本署建议该署再作研究及检讨，订立更严格的程序，规定市民须先租用距离攀登墙较远的羽毛球场。另外，攀登墙与毗连的羽毛球场既然不会同时使用，则两项设施的使用者根本不可能在运动进行期间伤及对方。故此，要市民为所谓的「缓冲区」多缴费用实无必要，亦有欠公允。该署在计算攀登墙的收费时，不应包括「缓冲区」的面积。

康文署的跟进措施

9. 康文署最终接纳本署的建议，把攀登墙的「缓冲区」从收费面积扣除，并相应地把收费下调。该署亦正考虑我们关于进一步提高市民租用攀登墙的机会的建议。

这宗个案显示部门办事程序不妥

机电工程署

个案编号：OMB 2008/1043
电力装置 — 没有勒令业主纠正某租住单位的违规装置

投诉

投诉人向机电工程署（「机电署」）投诉，指其租住单位内的电力装置不合安全规格。该署派员到单位视察后，随即去信业主要求纠正，但业主未有遵办。

2.　投诉人指该署失职，没有勒令业主纠正违规情况，以致问题一直未获解决。

指称不可信

3.　投诉人表示，他在向机电署总部提供有关违规装置的供词之前，已用挂号邮递方式把该署的信件转寄给单位的业主。然而，本署向邮政署查询后得悉，投诉人真正投寄的日期较所称的日期为后。

4.　本署曾要求投诉人澄清此事。据他解释，邮政署提供的日期是他「再次」寄件的日期。在此之前，他已用挂号邮递寄出信件给业主，但遗失了有关收据。

5.　本署再要求投诉人提供他「初次」投寄信件的详情（包括投寄日期和邮局地址等），并解释为何当初没有向本署提及这些资料。投诉人表示已忘记「此等小事」。

6.　然而，投诉人却能够清楚记得机电署的视察日期，以及他本人致电该署查询等详细资料。他甚至保留「再次」寄件的收据，但竟然忘记了「初次」寄件的详情，而且没有保留收据。因此，本署认为投诉人的说法不可信。

租务纠纷

7.　业主表示与投诉人之间有租务纠纷。当他发现投诉人私自改动原有电力装置而导致系统短路时，曾要求进入其租住的房间，修复电力装置，但遭拒绝。因此，他打算待租约届满及投诉人迁出后才进行修复工程。业主亦否认先前曾收到投诉人转寄的机电署信件。

并无失当

8.　本署认为，机电署发出的是致业主和租客的信件。投诉人既然是租客，亦有责任立即纠正。该署在接到投诉后，已多次视察跟进，并成功要求业主纠正违规情况。

9.　申诉专员认为，机电署并无行政失当，而投诉人所提供的资料则不尽不实。

这宗个案显示投诉人提供的资料不尽不实

环境保护署

个案编号：OMB 2008/1263
合约的管理 — (a) 没有查核承办商的运作会否涉及违例使用土地，便批出合约；以及 (b) 没有确保承办商购买责任保险

投诉

环境保护署（「环保署」）向一间公司批出废轮胎回收合约。该承办商的回收工场发生大火，导致投诉人于邻近的物业受损毁。投诉人因此投诉环保署对承办商监督不力。

违例使用土地

2. 根据事涉地段的短期豁免书，该幅土地并未获准作废轮胎回收工场用途。环保署明知承办商违规，但直至火警发生后数月，才要求承办商把工场迁往他处。本署认为，这种做法极不恰当。

延误购买保险

3. 环保署解释，由于承办商在中标后才能展开建设厂房、引进设备等预备工作，因此要求他们预先购买保险并不可行。

4. 然而，本署认为，环保署不应让承办商未购买保险便开始运作，尤其是考虑到废轮胎回收工作容易引致火警。

本署的建议

5. 本署建议环保署检讨对合约的管理程序，并订立适当的监察机制及职员指引。

这宗个案显示部门对合约的管理严重不足

医院管理局

个案编号：OMB 2008/1270
医疗记录 — 没有提供完整的初生婴儿医疗记录复本

投诉

二零零七年十月，投诉人的儿子在医院管理局（「医管局」）辖下某医院出生。投诉人随后向院方申请婴儿的医疗记录复本，但院方发给他们的文件中却没有婴儿出生时的手印和脚印资料。

2. 医院职员（「职员 A」）向投诉人解释，有关资料存放在母亲（而非婴儿）的档案内，故此并未有提供。职员 A 建议投诉人重新提出申请。投诉人认为，他们已在申请表清楚注明要求索取婴儿的所有记录复本，当然应包括其手印和脚印资料，因此他们投诉医管局没有提供他们所要求的记录。

背景资料



3. 院方的一贯做法，是为所有初生婴儿套取脚印，并存放在母亲的档案内，以防万一错误掉换了身份时，可凭脚印识别。由于这类资料只作辨认身份之用，因此院方并不视作「医疗记录」，没有存放在婴儿的档案内。

4. 以往，公立医院一般不会为初生婴儿开设独立档案，婴儿的情况均记载在母亲的档案内。但是，自二零零三年四月一日开始，公立医院会为所有初生婴儿开设独立档案。

职员错误理解

5. 院方解释，职员 A 误以为，由于婴儿的脚印记录存放在母亲的档案内，便属于母亲的资料，故此无需发放，并建议投诉人另行提出申请。职员 A 不知道公立医院已改变政策，须为初生婴儿开设独立档案，更没有请示上级，以致向投诉人提供错误资料及不恰当的建议。

6. 在接到本署转介这宗投诉后，院方已向投诉人发放婴儿的脚印记录，并向他们致歉。院方亦已训示职员 A，日后遇到疑难时须向上级请示，避免再发生类似事件。

这宗个案显示职员错误理解政策

惩教署

个案编号：OMB 2008/3902
在囚人士的待遇 — 阻止在囚人士进食

投诉

投诉人为在囚人士，因身体不适被送到某公立医院诊治。投诉人声称，鉴于他身体虚弱，医生指示护士为他安排食物。可是，惩教署职员阻止他进食。

在囚人士不能任意进食

2. 当天负责押送投诉人往医院的惩教署职员表示，没有接到医生指示说投诉人需要进食，是投诉人自己要求在医院吃晚餐。他们已即时向他解释，在囚人士不可任意进食未经许可的食物；况且，监狱当局已在狱中为他保留晚餐。

本署查讯的结果



3. 事涉医院的医护人员忆述，当天确有向一名饥饿的在囚人士提供面包和牛奶。

4. 本署知悉，监狱当局一般安排在囚人士于下午四时半吃晚饭。记录显示，投诉人于下午四时已被送往医院，一直逗留至晚上七时四十七分。他感到饥饿，是可以理解的。虽然当局有需要对在囚人士的膳食作一定的规限，但本署认为，遇上特殊情况，例如医生认为在囚人士需要进食，或他已长时间未进食，惩教署人员应予酌情处理。本署已敦促惩教署检讨有关做法。

这宗个案显示部门处事欠缺同情心及灵活性

附件 13

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	结论
入境事务处		
2008/2476	延误处理一宗外籍家庭佣工举报怀疑非法调派工作的个案。	不成立
2008/3397	误把相同的身份证号码编配给两个人。	成立 *
水务署		
2007/4684	没有就关于取消一个电话查询号码的事宜，向市民提供足够的通知。	成立 *
2008/0266	无理销毁投诉人的档案资料。	投诉不成立，但机构另有失当之处
民政事务总署		
2007/5352	部门之间互相推搪，没有妥善处理有市民在某公共运输交汇处违例停放单车的问题。	不成立
2007/5860	没有就某条行人径被非法扩阔作为车辆通道采取适当行动。	不成立 *
2008/0972	无理要求投诉人缴付额外场租。	成立 *
地政总署		
2007/2180	(a) 没有妥善跟进一宗关于水浸问题的投诉；以及 (b) 没有向投诉人交代个案的进展。	成立 *
2007/2501	没有对一个私人屋苑采取执行契约条款行动。	成立 *
2007/2632	没有就某条行人径被非法扩阔作为车辆通道采取适当行动。	成立 *
2007/4542	部门之间互相推搪，没有妥善处理有市民在某公共运输交汇处违例停放单车的问题。	不成立
房屋署		
2007/0310	拒绝把投诉人已故的儿子所缴交的租金按金退还，做法不合理。	部分成立 *
2007/4217	要求刚迁入其单位不久的投诉人调迁至另一单位，做法不合理。	不成立 *
2007/4263	没有妥善处理一宗关于噪音滋扰的投诉。	不成立
2007/4440	(a) 延误处理一宗关于天花渗水的投诉；以及 (b) 拒绝投诉人的索偿要求。	不成立

〔有 * 号的个案表示本署在调查报告中有提出改善建议。〕

个案编号	投诉事项	结论
2007/4667	拒绝为某「租者置其屋」计划屋村的大厦进行维修。	投诉不成立，但机构另有失当之处
2007/4889	拒绝向投诉人赔偿因上层单位的咸水管爆裂而对他造成的财物损失。	不成立
2007/4948	没有按照政府关于宽减差饷的决定，把相关期间的差饷退回给投诉人。	投诉不成立，但机构另有失当之处 *
2007/4958 2007/4959 2007/4960 2007/4961 2007/4962 及其他	要求某「居者有其屋」屋苑的业主立案法团负责管理和维修一条行人天桥，做法不合理。	部分成立
2007/5691	无理要求投诉人在迁离公屋单位时，须拆除一条煤气喉管。	不成立
2008/1460	无理拒绝投诉人把已迁离多年的前妻姓名从其户籍中删除的要求。	不成立
2008/2251	无理拒绝投诉人要求把儿子加入户籍的申请。	部分成立
2008/2677	没有妥善监管某街市的承包商，以致在差饷评估方面出现混乱。	投诉不成立，但机构另有失当之处 *
知识产权署		
2008/3417	无理拒绝一宗商标注册申请。	成立 *
社会福利署		
2006/4299	没有妥善处理一宗投诉，跟进 16 宗有关某志愿机构辖下的庇护工场的智障学员遭职员欺侮的个案。	投诉不成立，但机构另有失当之处 *
2007/2665	无理拒绝补发伤残津贴给投诉人已逝世的母亲。	部分成立 *
2007/5721(I)	(a) 没有即时通知投诉人其女儿已获安排入住妇女庇护中心； (b) 无理要求投诉人提供书面声明，表示不会与该署总部联络，而且拒绝向他提供该份声明的副本；以及 (c) 无理拒绝投诉人的代表律师索取有关投诉人女儿的个案资料的要求。	投诉不成立，但机构另有失当之处 *

〔有 * 号的个案表示本署在调查报告中有提出改善建议。〕

附件 13

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	结论
2008/2385	(a) 在批出伤残津贴给受惠人之前，不当地停止向他发放高龄津贴；以及 (b) 误把受惠人的入院日期当作逝世日期，并自当天起停止向其发放伤残津贴。	投诉不成立，但机构另有失当之处 *
屋宇署		
2007/3441	无理向投诉人发出清拆令及「警告通知」。	部分成立 *
2008/0155(I)	延误回覆，以及无理拒绝向投诉人提供渗水调查报告副本。	成立 *
2008/0419(I)	拒绝向投诉人提供该署在他居住的大厦拍摄的照片及相关的信件副本。	成立 *
2008/1747(I)	无理拒绝向投诉人提供渗水调查报告副本。	成立 *
政府物流服务署		
2008/0285	没有通知竞投人士，在政府的拍卖会上出售的退役政府车辆须通过废气排放测试。	不成立
政府产业署		
2008/1068	部门之间互相推搪，没有妥善处理有市民在某公共运输交汇处违例停放单车的问题。	不成立
政府总部 — 政务司司长办公室		
2008/0067	没有妥善处理投诉人关于其报失犬只的查询。	成立 *
食物环境卫生署		
2007/4541	部门之间互相推搪，没有妥善处理有市民在某公共运输交汇处违例停放单车的问题。	不成立
2008/0156(I)	延误回覆，以及无理拒绝向投诉人提供渗水调查报告副本。	成立 *
2008/1748(I)	无理拒绝向投诉人提供渗水调查报告副本。	成立 *
香港考试及评核局		
2008/2001	修改某次公开考试试卷的评卷参考。	投诉不成立，但机构另有失当之处
香港房屋协会		
2008/1681	在某屋苑装设违例搭建物，而且没有把它们尽快拆除。	成立

〔有 * 号的个案表示本署在调查报告中有提出改善建议。〕

个案编号	投诉事项	结论
香港房屋委员会		
2007/4668	拒绝为某「租者置其屋」计划屋村的大厦进行维修。	投诉不成立，但机构另有失当之处
差饷物业估价署		
2008/2678	(a) 尽管每年均作差饷重估，却没有察觉某街市的许多档位数年来一直未有进行差饷评估；以及 (b) 没有详细查核该街市的承包商所提交的物业租金详情申报表。	成立
消防处		
2008/0200	轻率地把在行人路上新装设的铁柱拆除，罔顾行人安全。	不成立
2008/0420(I)	拒绝向投诉人提供该处在他居住的大厦拍摄的照片及相关的信件副本。	部分成立 *
康乐及文化事务署		
2006/4311	没有妥善解决某公园的管理及维修权责问题。	部分成立 *
规划署		
2008/3034(I)	无理拒绝提供城市规划委员会一次会议的记录。	部分成立 *
劳工处		
2007/5889	没有妥善处理一宗向投诉人索偿的劳资纠纷个案。	不成立 *
路政署		
2008/0225	轻率地把在行人路上新装设的铁柱拆除，罔顾行人安全。	不成立
运输署		
2007/4056	部门之间互相推搪，没有妥善处理有市民在某公共运输交汇处违例停放单车的问题。	成立 *
2007/4752	(a) 没有解决某私人住宅发展项目内一条道路开放予重型车辆使用的长期问题，以致影响当地居民安全及造成交通挤塞；以及 (b) 要求当地居民承担维修该道路的责任，对他们不公平。	不成立
2007/6091	没有预先通知便在投诉人的汽车维修服务中心外面设置栏杆，以致影响其营业。	投诉不成立，但机构另有失当之处 *
2008/0226	轻率地把在行人路上新装设的铁柱拆除，罔顾行人安全。	成立 *

〔有 * 号的个案表示本署在调查报告中有提出改善建议。〕

附件 13

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	结论
电讯管理局		
2007/5700	没有妥善处理投诉人的要求，协助解决其互联网接驳问题。	不成立
渔农自然护理署		
2007/6013	在投诉人办理领回手续之前便把她报失的犬只予以人道毁灭，做法不合理。	部分成立 *
学生资助办事处		
2007/4795	没有回覆投诉人的电邮查询。	成立
环境保护署		
2008/0074	(a) 无理拒绝一宗豁免退役政府车辆接受废气排放测试的申请；以及 (b) 没有通知投诉人他有权就该署的决定提出上诉。	部分成立 *
2008/0234	没有采取执法行动，取缔某大厦天台上有人无牌饲养鸽子。	成立 *
医院管理局		
2007/5624	无理要求投诉人缴付 13 年前她的新生婴儿的住院费用。	成立 *
2008/0005	没有提供妥善的非紧急救护车运送服务。	成立 *

〔有 * 号的个案表示本署在调查报告中有提出改善建议。〕

附件 14

经全面调查后终结的个案撮要选录

(若是适用，个案撮要的末尾会加上附注，以标明所确定的行政失当性质类别。)

入境事务处

个案编号：OMB 2008/3397

身份证号码 — 把相同的身份证号码编配给两个人 — 成立

投诉

投诉人指称，入境事务处(「入境处」)错误地把相同的身份证号码编配给他和另一个人。

事件经过

2. 投诉人于一九八七年出生，入境处在他的出生证明书上编上以「Z」为字头的登记号码。

3. 数年后，投诉人的母亲为他申请香港特别行政区护照。根据法例规定，投诉人须同时申领 11 岁以下的小童身份证。按入境处的做法，投诉人的身份证号码应与其出生证明书的登记编号相同。可是，有关职员却把他的身份证号码字头「Z」误植为「Y」。

4. 投诉人于年满 11 岁时换领儿童身份证，当时入境处职员亦没有仔细核对其出生证明书，因而继续出错。其后，投诉人换领成人身份证时只须出示儿童身份证，而无须再出示出生证明书以供覆核，故此其身份证号码与出生证明书登记编号「不符」的问题也未被发现。

5. 二零零八年，投诉人向中国旅行社(「中旅社」)申请回乡卡。然而，由于其身份证号码与中旅社记录内某小童的相同，因此申请遭拒绝。投诉人向入境处提出质疑，该处于翻查记录后发现错误。该处确实是编配了以「Y」为字头的相同身份证号码给上述小童。

职员粗心大意

6. 上述错误显然是由于入境处职员粗心大意所致。事实上，该处的出生证明书编号在一九八九年才开始使用「Y」字头。因此，当投诉人于一九九八年年满 11 岁换领儿童身份证时，入境处职员理应察觉这错误。

7. 因此，申诉专员认为这宗投诉成立。

补救措施

8. 入境处已向投诉人致歉，并发出正确的「Z」字头的新身份证给他。

本署的建议

9. 尽管如此，申诉专员敦促入境处：

(a) 就处理身份证明文件申请事宜，加强职员培训；

(b) 覆查所有身份证号码的电脑记录，以确定是否还有类似个案；以及

(c) 合理地补偿投诉人更换或更改其他个人证件所需的费用。

这宗个案显示部门职员粗心大意

水务署

个案编号：OMB 2007/4684

投诉处理 — 没有彻底跟进投诉，以致电话滋扰持续不断 — 成立

投诉

二零零五年九月，投诉人开始使用某电话号码，但随即不断接到查询有关水喉匠牌照的来电。她曾多次向水务署投诉及要求跟进，然而，该署处理不当，以致她饱受电话滋扰超过两年。

滋扰持续的原因

2. 该电话号码曾属于水务署水喉匠牌照注册处，于二零零五年四月一日已正式停用。尽管接到有关投诉，水务署仍有职员于答覆市民查询水喉匠牌照事宜时，依据过时的资料，错误地提供上述号码给市民作查询之用。而且，该署的网页亦继续把该号码列为该署的联络电话号码之一。

3. 此外，水务署一名职员在担任职业训练局某学院的兼职讲师期间，也以为该号码仍是水务署的查询电话，而把号码告知学员。

未有充分通知

4. 水务署表示，在事涉号码停用前，该署已透过对外发布资讯及内部通报机制，通知不同人士和部门。然而，本署怀疑该署有否充分通知各有关方面。

5. 对内而言，虽然水喉匠牌照事宜已改由客户电话谘询中心解答，但仍多次发现有职员（包括谘询中心的职员）建议查询者致电事涉号码。谘询中心显然有部分职员并不知悉他们负责答覆这类查询。

6. 对外方面，水务署解释，由于事涉号码并不是供其他部门使用，所以停用时没有另行通知个别部门。本署认为，这种说法明显不妥，因为各区民政事务处经常都要解答市民的各种查询，包括关于水务署的服务。

处理投诉有严重延误

7. 水务署在一开始跟进这宗投诉时，根本就没有全盘探究问题所在，只是每次遇到投诉人提出新的问题，便由个别职员自行处理，然后作出不同的决定。由于处事的程序缺乏统筹及深入的探讨，以致每次接到投诉时，都只能片面地解决问题。更不能接受的是，该署有部分职员继续向市民提供已停用的电话号码。

8. 基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

本署的建议

9. 水务署接纳本署提出的各项建议：

(a) 检讨处理投诉的机制及程序，并考虑要求处理个案的人员，把重复接获的投诉或超过一段时间仍未解决的个案呈交上级统筹处理；

(b) 提醒申请担任外间工作的职员，若工作涉及水务设施或水务署的运作，须核实对外发放的有关该署的资讯有否过时；

(c) 检讨该署内部通报机制，尤其是当通报的事项涉及更新通讯地址及电话，而有关资料可能会向市民发布；以及

(d) 提醒各级人员全面改善服务态度和处事触觉，尽力做到以客为本。

这宗个案显示部门延误及缺乏内部沟通

地政总署

个案编号：OMB 2007/2180
排水问题 — 没有妥善处理一幅短期租约土地引致的水浸问题 — 成立

投诉

投诉人曾向地政总署投诉某街道在雨季经常水浸。她指称，该署虽然承诺会跟进，但水浸情况持续。

附件 14

经全面调查后终结的个案撮要选录

租约条款

2. 水浸源于事涉街道旁的一个停车场，该停车场位于政府土地上。短期租约内一项标准条款订明，停车场经营者作为土地的承租人，须建造排水渠道，但地政总署辖下的当区地政处（「地政处」）没有强制承租人履行这项条款。

地政总署的辩解

3. 地政总署有以下的回应。事涉土地招标承租前，该区从没有水浸记录。在讨论拟议租约的地区地政会议上，其他部门的代表均没有提议要求承租人建造排水渠道。故此，虽然所有短期租约内的标准条款均订明这项要求，但事涉短期租约内的特别条款却没有列出同样的规定。因此，若假设投标者在标书中已把建造排水渠道的工程成本计算在内，则属不合逻辑。该署认为，在这情况下，若因停车场经营者没有建造排水渠道而采取行动，并不恰当。

4. 终于，渠务署应地政处要求，为事涉街道进行全面的渠务改善工程。

本署观察所得及意见



5. 地政总署的辩解令人莫名其妙，而且甚为牵强。

6. 短期租约内的标准条款及特别条款均具约束力，签署租约的双方均须遵守。况且，事涉短期租约的标准条款，早已夹附于招标公告内。故此，投标者理应知悉承租人须负责建造排水渠道，而地政处亦显然有责任执行租约条款。即使该处希望豁免停车场经营者履行这项责任，亦应当先取得适当授权，绝不能以短期租约的特别条款没有相关规定为借口，而予以豁免。

7. 地政处的做法，只会鼓励承租人漠视租约条款。

8. 鉴于以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

建议

9. 申诉专员建议：

(a) 地政总署拟订政府土地租约条款时须加倍谨慎；

(b) 各区地政处应加强巡查，严格执行租契条款；以及

(c) 职员若要免除承租人的任何责任，须先取得正式授权。

10. 地政总署大致接纳上述建议。

这宗个案显示部门办事程序不妥及没有履行责任

地政总署

个案编号：OMB 2007/2632
地政总署 — 土地管制 — 没有禁制非法扩阔一条行人径 — 成立

投诉

某公园侧的行人径被人非法扩阔，用作重型车辆的通道，影响行人安全。投诉人曾向地政总署辖下的当区地政处（「地政处」）投诉，但该处未有采取有效的执法行动。

权责问题

2. 当地的乡事委员会（「乡委会」）是事涉土地牌照的持牌人，负责管理公园。当区区议会曾拨款在公园内添置若干设施，由民政事务总署辖下的民政事务处（「民政处」）负责维修保养。

3. 地政处在接到投诉后，鉴于民政处曾沿行人径设置水渠，遂首先要求该处采取适当行动。民政处回覆表示只负责维修水渠，认为地政处应把投诉作为土地管制问题处理。地政处随后要求乡委会修复行人径，但得不到回应。

地政处行动受阻

4. 因应某村代表的要求，地政处决定在行人径入口处装设消防专用栏，以防止车辆进入。然而，工程因遭到一些村民强烈反对而搁置。

规范化的建议

5. 地政处继而考虑部分村民的要求，他们提议把扩阔的行人径「规范化」以用作行车道。但是，民政处表示有其他村民反对，并建议地政处先与有关村民联络，寻求共识。

6. 地政处于是再要求乡委会修复行人径，但乡委会只答允进行一些环境美化工程。

本署的意见

7. 地政处在确定民政处并无责任维修事涉行人径后，理应督促作为公园土地持牌人的乡委会修复行人径。地政处处事拖拖拉拉，令人以为事涉行人径非法扩阔已获得默许。

8. 地政处由于未有及早采取土地管制行动，以致进退失据，陷于支持与反对把行人径「规范化」的两批村民的夹缝中间。

结论

9. 有鉴于此，申诉专员认为这宗投诉成立。

建议

10. 申诉专员建议，地政总署应立即向要求把行人径「规范化」的村民说明，必须先提出正式申请，交有关部门考虑，而不能把扩阔行人径视作既成事实。

这宗个案显示部门延误及行动欠果断

社会福利署

个案编号：OMB 2007/2665
伤残津贴 — (a) 未有进行家访，便轻率地终结伤残津贴个案；以及 (b) 无理拒绝补发伤残津贴 — 部分成立

投诉

投诉人的母亲（「A 女士」）经医生证实患有严重残疾，因此获社会福利署（「社署」）发放伤残津贴。当 A 女士的伤残津贴个案于一年后即将届满时，社署与她失去联络，未能覆核其继续领取津贴的资格，遂停止发放有关津贴。A 女士其后病逝。

2. 投诉人感到不满，指社署：

(a) 没有先进行家访，便轻率地终结 A 女士的伤残津贴个案；以及

(b) 于 A 女士逝世后，无理拒绝补发其应得的伤残津贴。

事件经过

3. 二零零五年一月，社署根据医生的医疗评估报告，向 A 女士发放伤残津贴，为期 12 个月。

4. 同年年底，社署职员按照该署电脑记录上 A 女士的电话号码，尝试致电给她，安排她办理伤残津贴的覆核手续。然而，该电话号码已失效。该署职员于是按照部门指引，先后发出三封通知信予 A 女士，其中最后一封更以挂号邮件寄出。由于一直没有收到回覆，而信件又没有被退回，社署决定停止发放伤残津贴予 A 女士。

5. 二零零七年二月，投诉人通知社署，A 女士已于同年一月逝世，并要求补发 A 女士于二零零六年一月至二零零七年一月期间应得的伤残津贴。社署拒绝其要求。

本署的意见

投诉点(a)

6. 本署认为，事涉职员已遵照社署的指引办事。社署是在三次致函A女士而没有回覆的情况下，才终结其伤残津贴个案。

7. 不过，在翻查A女士的档案时，社署发现其医疗评估报告上的联络电话号码，与该署的电脑记录不同。再者，报告上亦载有其儿子的手提电话号码。事涉职员假如有留意到并尝试致电，可能已联络上A女士。

8. 至于应否派员作家访的问题，鉴于家访并非办理伤残津贴覆核手续的必须步骤，本署认为，社署没有为这宗个案进行家访，当中并无行政失当。虽则如此，社署在处理这类个案时应更留神，因为受助人年逾80高龄，并患有重病，于阅读及回覆社署信件方面可能会有困难。在这种情况下，社署实应进行家访。

9. 总的来说，社署显然有疏忽之处。因此，申诉专员认为投诉点(a)部分成立。

投诉点(b)

10. 根据社署政策，申请人须获公立医院或诊所医生评定已达严重残疾程度，才合资格领取伤残津贴。由于A女士没有办理覆核手续，亦没有医疗评估报告证实她去世前仍患有严重残疾，故社署未能应要求补发有关津贴。

11. 本署认为社署处事官僚，忽略了伤残津贴计划的原意，是协助严重残疾的人士。基于上述的特殊情况，覆核未能进行，医疗评估报告自然亦未有拟备。尽管如此，根据A女士较早前的医疗评估报告和临终医疗记录，她的老人痴呆症根本未有好转，而且更患有心脏病，需要长期照顾。按照常理，A女士理应视作仍患有「严重残疾」，在辞世前符合资格获发伤残津贴。

12. 社署固然是按照政策指引行事，但流于僵化及欠缺情理。因此，申诉专员认为投诉点(b)部分成立。

13. 由于社署坚持须有医疗评估报告，本署遂要求医院管理局协助，根据A女士先前的报告和临终医疗记录，拟备一份评估报告。其后，该份报告送交社署，该署亦相应补发有关伤残津贴。

建议

14. 申诉专员建议社署提醒职员，在阅读档案时须加倍留意，以及对老弱者更主动关怀和照顾。

这宗个案显示部门处事疏忽及缺乏弹性

附件 14

经全面调查后终结的个案撮要选录

房屋署

个案编号：OMB 2007/0310
公屋单位按金 — 拒绝退还按金 — 部分成立

投诉



投诉人是两夫妇，他们的儿子于二零零六年十月被发现倒毙在其独居的公屋单位内。投诉人要求房屋署延期收回该单位，让警方有更多时间进行调查。同年十一月，投诉人交回单位，随后于十二月去信房屋署，要求退回儿子生前缴交的按金。

2. 屋村的物业管理公司(「管理公司」)拒绝该要求，因为按金已用作抵偿保留单位期间的租金。投诉人因此向本署投诉。

房屋署的解释

3. 一般而言，房屋署会灵活处理公屋租户离世后收回单位的工作，容许遗属稍迟交回单位，以便收拾死者的遗物。在法律上，租约不会因户主去世而自动终止。

4. 在这宗个案中，投诉人坚持待警方确定其子的死因后才交回单位。由于投诉人情绪激动，因此管理公司答应了他们的要求，但已「口头上」通知他们，在保留单位期间仍须缴付租金。

5. 虽然警方在十月底已确认无需继续保留单位作调查，但投诉人于十一月初要求房屋署让他们保留单位多 15 至 30 天。两个多星期后，投诉人交回门匙，却未有清理单位内的杂物。管理公司曾数次致电投诉人以确定其意愿，但不果。最终，管理公司正式收回单位，并获房屋署同意，以户主生前缴付的按金抵偿十一月份的租金。

本署观察所得及意见

6. 本署同意，在投诉人正式交回单位前，租约仍未终止，故房屋署以按金抵偿欠租的做法不无道理。然而，由于有关租约并非投诉人所签订，因此该署或管理公司理应向他们解释清楚，若要保留该单位，便须缴付租金。

7. 可惜，管理公司只是「口头上」提醒投诉人，没有签订书面协议，结果引起争议。我们认为，这样的处理方式委实粗疏。

8. 因此，这宗投诉部分成立。

9. 本署明白，鉴于投诉人心情悲痛，房屋署不便即时收回单位。但是，警方既已表明不再需要保留单位，该署便应及早收回，以便把单位编配给轮候公屋的人士。

建议

10. 申诉专员建议房屋署：

(a) 为职员及管理公司安排适当培训；以及

(b) 完善有关处理租户遗属要求延迟交回公屋单位事宜的工作指引。

这宗个案显示部门处事欠妥善及延误

房屋署

个案编号：OMB 2007/4948

发还差饷 — 没有按照政府宽减差饷的政策，把差饷退回给投诉人 — 投诉不成立，但机构另有失当之处

投诉



投诉人居于公共屋村，每月接受社会福利署（「社署」）综合社会保障援助（「综援」）计划的租金津贴。但是，由于津贴不足以支付单位的全部租金，他每月仍须自行缴付百馀元的差额。

2. 二零零七年，政府决定豁免该年四至九月的差饷。投诉人于二零零七年八月底迁离单位。他表示自己一直有缴付其公屋单位的部分租金，房屋署理应退还部分差饷给他。

3. 他向本署投诉房屋署拒绝退还该笔差饷。

退回差饷的安排

4. 假如综援户获发的租金津贴与其公屋单位的租金相同，房屋署会将差饷退款全数退还给社署。至于须缴付部分租金的综援受助人，理论上应只按比例获发还差饷退款，但实际上，房屋署会先将差饷全数退还给受助人，而社署随后会从其综援金中扣除多发的退款。

投诉人的个案

5. 在这宗个案中，投诉人其实已不是公屋单位的认可居民，他只不过是于二零零五年十二月离婚后拒绝迁出单位。房屋署曾发信向他申明这一点，并要求他为非法占用单位缴付「租值补偿金」。

6. 投诉人既然不是公屋单位的认可居民，便不应获发还差饷。可是，房屋署后来覆检其个案，发现在给投诉人的信中，曾误称他须为占用单位缴交「使用及住用费」（其实应是非法占用单位的「租值补偿金」）。该署认为，这可能令他误以为已获准租用单位，因而符合资格获退还差饷。于是，该署决定酌情向他发还部分差饷。

本署观察所得及结论

7. 本署认为，投诉人既不是公屋单位的认可居民，房屋署最初拒绝退还差饷，是合理的做法。因此，投诉不成立。

8. 然而，房屋署其后决定发还差饷差额，则是理据不足。事实上，该署在信函中错用名词，只须加以澄清及向投诉人致歉即可，根本无须退还部分差饷。因此，申诉专员认为，房屋署另有失当之处。

建议

9. 申诉专员建议房屋署提醒职员：

(a) 在要求占用公屋单位者缴费时，务须使用正确的名词；以及

(b) 若用词有误，应尽快改正，绝不能将错就错，把错误合理化。



这宗个案显示部门处理文书欠谨慎及决定错误

房屋署

个案编号：OMB 2007/4958
行人天桥管理 — 没有提醒某「居者有其屋」计划屋苑的买家须负责管理及维修行人天桥 — 不成立

投诉

某「居者有其屋」计划屋苑（「甲屋苑」）的业主立案法团（「法团」）投诉房屋署，指该署没有向买家说明他们须承担邻近一条行人天桥的管理及维修责任。法团认为，使用该天桥的主要是附近乙屋村的居民，但责任却要法团来承担，实在不公平。

背景资料



2. 甲屋苑的土地契约和大厦公契订明，甲屋苑须负责管理及维修天桥。然而，由于使用天桥的主要是乙屋村（当时为公共租住屋村）的居民，而房屋署既是甲屋苑的公契经理人，同时亦负责管理乙屋村，因此天桥的管理最初由该署负责。

3. 在甲屋苑落成 15 年后，房屋署与法团和乙屋村（随后转为「租者置其屋」计划屋村）的居民商讨后达成协议，分担天桥的维修费用。其后，他们签署「费用分担契约」，订明各方须分担的费用，而甲屋苑的法团须兼负管理天桥之责。

4. 两年之后，房屋署通知法团，该署须终止代管天桥，但是法团拒绝接手。

5. 有关的纠纷一直未能解决。如是者经过三年，保险公司以天桥缺乏适当的管理和定期维修为理由，宣布保单无效。法团遂决定封闭天桥。

6. 尽管房屋署表示愿意再代管天桥六个月，以及继续与法团及乙屋村磋商，法团仍坚持继续封闭天桥，直至订立管理机制为止。

房屋署的回应

7. 房屋署表示，当年出售甲屋苑时，并无指引规定售楼书须包括哪些资料。不过，土地契约及大厦公契已列明甲屋苑须负责管理及维修天桥，而且房屋署在签订买卖合约时交予买家的买卖楼宇条件及章则，亦有提醒买家，楼宇是按土地契约条款出售的，业主亦须受大厦公契约束。

本署观察所得及意见

8. 土地契约订明承租人须负责邻近公用设施的管理及维修，在香港并非罕见，而大厦公契订明这类责任谁属，亦是一般的做法。

9. 甲屋苑于二十多年前出售时，确实未有任何政策或指引，规管售楼书须披露的资料。直至一九九五年，法律改革委员会才建议发展商须在售楼书内提供公契的要点等资料。

10. 甲屋苑的土地契约、大厦公契及较后期的「费用分担契约」，均订明该屋苑须承担管理及维修天桥的责任，而法团在签署「费用分担契约」时，完全知悉有此条款。故此，房屋署要求法团履行其责任，并无不公平之处。

11. 因此，申诉专员认为这宗投诉不成立。

房屋署

个案编号：OMB 2008/2251

租户离婚个案 — 拒绝投诉人要求把新生儿子加入户籍的申请 — 部分成立

离婚后未获分户

投诉人与妻子（「A 女士」）及两名儿子同住于某公屋单位。

2. 投诉人后来与 A 女士离婚，法庭将幼子（「次子」）的管养权判归 A 女士，成年的长子则选择与投诉人同住。投诉人向房屋署申请与 A 女士分户，希望可各自获编配公屋单位，房屋署初步同意其申请。在等候期间，四人继续居于上述单位。

3. 其后，投诉人再婚并生下一名儿子（「第三子」）。由于投诉人的新妻子尚未成为本港居民，不符合加户条件，他于是申请把第三子加入户籍，并要求保留现居单位。然而，房屋署以 A 女士不肯迁出为理由，拒绝其申请。他认为该署的决定对其第三子不公平。

申请被冻结

4. 根据房屋署的政策，投诉人的第三子符合加户条件，这项资格不应因 A 女士拒绝迁出而受到影响。

5. 然而，当投诉人申请为第三子加户时，他实际上是要求房屋署批准其第三子入住现居单位。由于当时他正寻求分户，故房屋署暂停处理其加户申请，等待他和 A 女士就事涉单位的租住权达成协议，本署可以理解。

无理延误

6. 但是，投诉人及 A 女士随后多月仍拒绝迁离事涉单位。本署认为，在这情况下，房屋署理应考虑终止该单位的租约，然后为离婚双方另行编配各自的公屋，以解开困局。房屋署长期不采取行动，只等待他们那不大可能出现的和解，实在于理不合。

结论

7. 有鉴于此，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

建议

8. 申诉专员促请房屋署制订工作指引，并为职员提供如何妥善处理这类个案的培训。

这宗个案显示部门处理不当及延误

香港考试及评核局

个案编号：OMB 2008/2001
评卷参考 — 修改某次公开考试试卷的评卷参考 — 投诉不成立，但机构另有失当之处

投诉

二零零八年四月至五月，本署接获近百名应届高级程度会考（「高考」）考生的投诉，指香港考试及评核局（「考评局」）无理地修改英语运用科试卷的评卷参考，以迁就没有遵照试卷题目指示作答的考生，做法不公平。

制订试题及评卷参考的机制

2. 高考的试题由考评局辖下的审题委员会负责制订，委员会亦负责编制评卷参考，作为阅卷员的评分指引。

3. 考评局为各个科目设立评卷小组。每次考试之后，评卷小组会查阅约 1% 的答卷，分析考生的表现，以便统一评卷标准。如有需要，评卷小组会修订评卷参考。

事涉试卷

4. 考生就事涉试卷作答前，须先聆听一段对话录音，内容谈及某项竞赛中哪些物品可以携带到荒岛，哪些不可携带，然后考生须回答下述问题：

「What the players are allowed to have: Put ticks or crosses ...」

原订的评卷参考

5. 根据考评局的原意及原订的评卷参考，考生须选择在「可携带物品」的方格内填上「✓」，在「不可携带物品」的方格内填上「✗」。答对题目可获分数，答错则没有分数，但不会被扣分。

修订后的评卷参考



6. 考试之后，评卷小组按既定程序先批阅了约 600 份答卷，考生的答案如下：

- 大部分考生在所有方格内分别填上「✓」及「✗」(第一类考生)；
- 小部分考生在一些方格内分别填上「✓」及「✗」，其馀方格漏空（第二类考生）；
- 另有小部分考生在一些方格内填上「✓」，其馀方格则漏空（第三类考生）。

评卷小组由此推断上述三类考生的「答题意向」如下：

<u>第一类考生</u>
以「✓」表示「可携带物品」；
以「✗」表示「不可携带物品」。

<u>第二类考生</u>
以「✓」表示「可携带物品」；
以「✗」表示「不可携带物品」；
而漏空方格表示放弃作答。

<u>第三类考生</u>
以「✓」表示「可携带物品」；
而漏空方格表示「不可携带物品」。

附件 14

经全面调查后终结的个案撮要选录

按「答题意向」评分

7. 阅卷员经讨论后决定修订评卷参考，按各类考生的「答题意向」给予评分。

8. 考评局辩称，评卷参考须根据评核目标来厘订，并且应按考生的「答题意向」作修订。该局认为，当考生的「答题意向」清晰时，便须据此给予评分，这是一项重要的「专业原则」，不能说是不公平。

本署观察所得及意见

9. 考评局的原意，是要求考生在有关物品的方格内填上「✓」表示可携带，而以「✗」表示不可携带。然而，题目指示的字面意思，却未能把这个信息带出。该题目指示表明，考生须以「✓」**或**「✗」来表示「可携带物品」。

10. 再者，对于如何表示「不可携带物品」，题目指示根本没有任何指引。因此，漏空的方格既可视作表示「不可携带物品」，亦可视作表示放弃作答。

11. 题目指示不但未能反映考评局的原意，亦没有为考生提供完整和明确的答题指引。结果，考生作答时各适其适，考评局亦只能根据一般人对「✓」及「✗」的理解和使用惯例，来推断考生的「答题意向」，然后酌情评分。

12. 本署理解，考评局没有依从题目指示，反而根据考生的「答题意向」酌情评分，是希望避免令众多考生失分。可是，该局此举等于变相鼓励考生答非所问，造成不良效果。

结论

13. 投诉人其实是指责考评局不应给予第三类考生评分，因为他们认为这类考生没有遵照试卷的题目指示作答。投诉人的指责是有谬误的，他们自己才是因循传统的用法，以「✓」代表「是」，以「✗」代表「否」，而没有理会题目本身的指示。严格来说，只有第三类考生才是遵照题目本身的指示作答。

14. 因此，投诉本身并不成立。不过，就这宗个案而言，考评局显然未有为考生提供适切、正确无误的题目指示，结果令考生无所适从。因此，申诉专员认为，考评局另有失当之处。

15. 这宗个案反映考评局的制度虽则相当细致，但在制订试题时仍未能避免犯上如此明显的错误。申诉专员认为，这是行政制度上的严重缺失，因此敦促考评局加以检讨。

16. 有鉴于此，申诉专员亦已决定展开一项跟进的主动调查，以便更深入探讨考评局拟订试题的机制，谋求进一步的改善。

这宗个案显示机构粗心大意和审核不足

香港房屋协会

个案编号：OMB 2008/1681

违例搭建物 — 在某屋苑的外墙违例搭建广告招牌，而且拒绝拆除 — 成立

投诉

香港房屋协会（「房协」）辖下某屋苑的业主立案法团（「法团」）指称，房协在屋苑的平台外墙违例搭建多个广告招牌。自二零零六年年初开始，法团曾多次要求房协拆除，但房协却延至翌年年底才动工清拆。

事件经过

2. 房协拥有事涉外墙的业权。二零零零年，房协在该幅外墙装设广告招牌，供商舖租户使用。

3. 屋宇署于二零零六年四月向法团指出，事涉招牌均属违例搭建物，须予清拆。同年十二月，法团遂透过律师发信要求房协拆除招牌，但房协却表示完全有权使用该幅外墙。虽然，房协最终于二零零七年十一月拆卸全部招牌，但其目的只是为了日后安装更多广告招牌。

本署观察所得及意见

4. 房协作为法定公营机构，实应以身作则，不应安装或容许任何违例搭建物。然而，房协没有事先获得屋宇署批准便安装招牌，有法不依，令本署极为诧异。

5. 房协虽然知悉屋宇署的意见，但对于违规安装招牌一事觉得并无不妥，而且没有意图纠正错误。

6. 申诉专员因此认为这宗投诉成立。

7. 房协承诺日后安装类似招牌之前，会先取得屋宇署的批准。

这宗个案显示机构有法不依

附件 14

经全面调查后终结的个案撮要选录

香港房屋委员会及房屋署

个案编号：OMB 2007/4667-4668
维修责任 — 拒绝为某「租者置其屋」计划屋村进行维修 — 投诉不成立，但机构另有失当之处

投诉

某「租者置其屋」（「租置」）计划屋村的业主立案法团（「法团」）向本署投诉，指发展机构香港房屋委员会（「房委会」）及其执行部门房屋署拒绝为该屋村进行维修。

2. 房委会为事涉屋村提供七年的「楼宇结构安全保证」。在保证期届满前，法团向房屋署申报单位外墙的窗户及花槽出现混凝土剥落和钢筋外露，要求修葺。然而，该署拒绝维修，因为这类损坏不在保证范围内。

3. 鉴于房屋署曾为其他租置计划屋村「善意」进行类似的维修，法团认为房委会及房屋署处事不公。

房屋署的回应

4. 房屋署指出，有关的窗户及花槽并非结构构件，不在保证范围内，法团应自行负责维修。房屋署虽已多次解释，但法团仍坚称该署应进行维修。

5. 在本署展开查讯后，房屋署重新考虑这宗个案，最终决定酌情进行一次过的维修。

本署观察所得及意见

6. 申报的损坏确实不在房委会的保证范围内，因此，房屋署初时拒绝进行维修的决定恰当，法团的投诉不成立。

7. 可是，房屋署后来滥用其酌情权和「善意」，推翻原本的决定。该署根本不应耗用公帑，为已成为私人物业的屋村进行维修。假如担心影响公众安全，负责采取行动的部门也应该是屋宇署而不是房屋署，而法团则须承担有关费用。

8. 有鉴于此，申诉专员认为投诉不成立，但房屋署另有失当之处。

建议

9. 房屋署已接纳本署的建议，加强对行使酌情权的审议，避免滥用公帑。

这宗个案显示部门滥用酌情权

差饷物业估价署及房屋署

个案编号：OMB 2008/2677-2678
差饷物业估价署 — 差饷评估 — 没有监察街市档位的应课差饷租值评估工作 — 成立
房屋署 — 监管街市承包商 — 没有监察街市承包商向差饷物业估价署提交物业详情申报表 — 投诉不成立，但机构另有失当之处

投诉

投诉人向房屋署的街市承包商租用某公共屋村街市的若干档位，数年来一直透过该承包商缴付差饷。后来，投诉人发现差饷物业估价署(「差估署」)根本未有为有关档位评估应课差饷租值，因此怀疑承包商中饱私囊。

2. 投诉人向本署投诉：

(a) 差估署没有核实承包商提交作评估应课差饷租值之用的物业详情申报表；以及

(b) 房屋署没有监察承包商提交物业详情申报表。

差饷的评估及缴交

3. 根据房屋署与承包商签订的租约，该署按月向承包商收取整个街市的差饷，然后交予差估署。在差估署完成所有档位的应课差饷租值评估前，房屋署会向承包商收取相等于租金 5% 的款项，作为所有档位（包括空置的档位）的「临时差饷」。待差估署完成评估后，房屋署便会计算实际应缴差饷与「临时差饷」的差额，并与承包商作结算。其时所有档位租户均已向承包商缴付所须分担的「临时差饷」。

4. 差估署于数年前首次评估事涉街市的应课差饷租值时，空置的档位不包括在内。其后，部分空置的档位租出，但差估署却没有为它们进行评估，故此房屋署所缴交的差饷，其实并不包括那些档位。

5. 差估署在接到投诉后，立即派员进行差饷评估。但是，其中约 40 万元的差饷已过了徵收时限，因此该署无法追收。

差估署的解释及补救措施

6. 差估署在完成街市档位的首次评估后，曾将空置的档位记录在案，打算随后再作评估。然而，处理档案的职员没有「按时呈阅」有关个案以作重估，而该署亦未有从承包商每年提交的物业详情申报表中察觉部分档位其实尚未评估应课差饷租值。

7. 该署已汲取经验，并查核了房屋署及承包商的记录，以确定所有档位已作评估。该署亦已设立中央档案系统以加强内部监察，并且发出指引，规定职员须适时评估新落成公共屋村街市的档位。

本署的意见

8. 由于差估署办事疏忽，因此有关该署的投诉成立。

9. 承包商并无侵吞投诉人所缴付的差饷，而事实上，在差估署进行评估后，多付的差饷已退回投诉人。

10. 本署认为，有关房屋署的指称并无根据。由于承包商是直接把物业详情申报表提交差估署，房屋署实无从监察承包商提交申报表。不过，房屋署大可从差估署每季的徵收差饷通知书所附的资料知悉个中情况。

11. 因此，对房屋署的投诉虽不成立，但该署另有失当之处。

建议

12. 申诉专员建议，房屋署应发出指引，要求职员不时留意差估署为新街市的档位所作的应课差饷租值评估。

这宗个案显示部门办事疏忽

康乐及文化事务署及地政总署

个案编号：OMB 2006/4311; OMB 2007/2501
康乐及文化事务署 — 公园管理 — 没有妥善解决某公园的管理及维修权责问题，以致浪费公共资源 — 部分成立
地政总署 — 同上 — 同上 — 成立

投诉

投诉人指某私人屋苑附近的公园已关闭多年，市民一直无法进入使用公园内的设施。她认为，康乐及文化事务署（「康文署」）及地政总署没有妥善解决公园的管理及维修权责问题，白白浪费公共资源。

背景资料

2. 一九九七年三月，地政总署与该屋苑的发展商签订新批约，当中的特别条件订明，发展商必须自费在事涉公园所在的邻舍休憩用地兴建公共设施，并确保设施符合地政总署署长的要求。发展商亦须承担该幅土地的管理和维修责任及所需费用。

3.　二零零零年十一月，地政总署在谘询相关的部门后签发合约完成证明书，确认发展商已履行新批约的所有条件。同年十二月，屋苑的业主委员会（「业委会」）和物业管理公司（「管理公司」）要求政府接管公园。

4.　康文署拒绝接管，而地政总署亦指出，新批约的特别条件已订明政府没有责任收回邻舍休憩用地的全部或任何部分。由于屋苑业主不愿意继续承担管理及维修公园的责任，管理公司遂决定把公园关闭。

康文署的回应

5.　康文署已多次透过地政总署提醒业委会及管理公司履行特别条件，以及建议业委会及管理公司改善不符合标准的儿童游乐设施，但他们未有正面回应。该署认为，政府不应因为发展商或业主不肯履行契约的条件，而免除其责任。

地政总署的回应

6.　地政总署因应业委会的要求，曾于二零零七年十二月谘询城市规划委员会，所得到的回覆是，只要该幅土地仍属邻舍休憩用地，并在任何合理时间内开放予政府及公众使用，则即使把儿童游乐设施拆除，亦不抵触规划要求。

7.　业委会最终同意重开公园，但会把儿童游乐设施暂时围封，直至业主就长远方案达成共识为止。

本署观察所得及意见

8.　本署认同康文署所说，政府不应无条件免除私人发展商或业主的责任，而动用公帑管理有关的康乐设施。然而，康文署没有适时评论设施的安全标准，直至二零零二年十一月考虑接管公园时，才发现设施不合标准。

9.　地政总署一直容忍发展商及业主，并采取妥协的态度。若非有这宗投诉，恐怕问题还会继续拖延下去。

结论及建议

10.　本署明白，康文署希望做到情理兼顾，不想贸然接管公园。但是，假如该署能适时申明理由，则可免公众误会政府当局处事粗疏。

11.　地政总署强调，重收已批租土地并非轻易采取的严厉惩处方法。然而，本署认为，该署不应回避问题，即使要顾及居民的情绪和意愿，亦无须暂缓执行契约条款行动。

12. 申诉专员认为，对康文署的投诉部分成立，而对地政总署的投诉则成立。

13. 本署欣悉，发展局正全面检讨有关在私人发展项目内提供公共设施和休憩用地的政策，希望日后不会再出现同类情况。此外，申诉专员向康文署及地政总署提出以下建议：

康文署

(a) 尽快检讨该区的儿童游乐设施是否足够；如有不足，应尽快补充；

地政总署

(b) 加强巡查事涉公园，以确保设施安全。如再发现有违规情况，须果断及迅速地采取执行契约条款行动；

(c) 翻查记录以搜集同类案例，研究解决方案；以及

(d) 立即与相关决策局及其他部门和机构商讨对策，避免再发生同类问题。

这宗个案显示部门延误及不按程序办事

运输署

个案编号：OMB 2007/4056
公共运输交汇处的管理 — 就公共运输交汇处违例停放单车的问题推卸责任 — 成立

投诉

某屋苑的管理公司曾向多个政府部门投诉，指有单车违例停放于该屋苑地下的公共运输交汇处（「交汇处」）。

2. 问题拖延了一年半仍未能解决，管理公司于是向本署投诉有关部门互相推卸责任。

管理责任

3. 本署查明，运输署须承担主要责任。

4. 事涉交汇处由屋苑的发展商兴建，然后按地契规定把业权转让予财政司司长法团。随后，运输署以「使用部门」的身份接管交汇处。

5. 根据《政府产业管理及有关事务规例》第 344 条，「使用部门」在接管物业后，须负责管理物业及监察其运作和使用情况。因此，事涉交汇处的管理应该是运输署的责任。

6.　然而，运输署辩称：交汇处的管理应由路政署所制订的「维修职责表」上所有部门「共同负责」。该表列明各有关部门在交汇处的维修保养方面的职务，但没有说明违例停放单车的问题应由哪个部门处理。况且，法例并无赋权运输署移走单车或向物主发出清理通知。

7.　结果，运输署只是不断把投诉转介其他部门处理。

本署的意见

8.　运输署是接管交汇处的「使用部门」，亦即其管理人，却一直试图把交汇处的违例停放单车问题推卸给「维修职责表」上的其他部门处理，实在荒谬。「维修职责表」所列的是交汇处的维修保养工作，显然属于另一范畴，与违例停放单车问题无关。

9.　运输署即使需要其他部门协助，亦必须担当主导角色。

结论及建议



10.　因此，申诉专员认为这宗投诉成立。

11.　申诉专员建议运输署：

(a)　全面检讨该署作为交汇处「使用部门」的管理责任；以及

(b)　制定有关处理交汇处「日常管理事务」的指引，让职员有所依循。

这宗个案显示部门推卸责任

运输署

个案编号：OMB 2007/6091

路旁栏杆 — 在某汽车维修服务中心对出的行人路旁设置栏杆，影响车辆进出 — 投诉不成立，但机构另有失当之处

投诉

二零零七年十一月，投诉人在某工业大厦地下开设了一间汽车维修服务中心（「车房」）。同年十二月，他发觉运输署未有预先通知便在车房对出的行人路旁设置栏杆。此举会令车辆无法进出，车房生意受损。他提出投诉后，该署只答允暂时搁置有关工程，但拒绝承诺永不设置栏杆。投诉人认为该署没有妥善处理其个案。

经全面调查后终结的个案撮要选录

已作公众谘询

2. 二零零七年四月，地政总署接到投诉，指经常有车辆进出该工业大厦地下的另一间店舖，对行人构成不便及危险。由于此举违反该座大厦的土地契约，地政总署遂建议运输署考虑设置上述栏杆。运输署要求民政事务总署（「民政总署」）进行公众谘询。结果，除了事涉工业大厦的管理公司外，并无市民提出反对；运输署遂于同年七月要求路政署展开设置栏杆工程。

3. 运输署基于行人安全及土地契约条款限制等因素而安排设置栏杆，本署认为其决定正确。该署事前已透过民政总署作公众谘询，皆因在谘询期间投拆人的车房尚未开业，该署才未能「预先通知」投诉人。

投诉人的要求不合理

4. 此外，运输署拒绝向投诉人承诺永久搁置工程，本署亦认为十分恰当。事实上，投诉人在租用舖位开设车房前，理应先研究该大厦的土地契约，了解契约条款并不允许车辆经舖位前面的行人路进出。

5. 基于以上所述，这宗投诉不成立。

其他观察所得

6. 然而，本署留意到，投诉人随后向地政总署申请豁免土地契约的限制条款，但由于运输署不予支持，地政总署遂拒绝其申请。

7. 令人费解的是，运输署何以：

(a) 初时基于保障行人安全及土地契约条款限制等因素而决定设置栏杆；

(b) 其后在没有理据的情况下，又同意暂缓设置栏杆；然而

(c) 最后在投诉人申请豁免土地契约的限制条款时，却又不予支持。

8. 运输署的连串行动自相矛盾。该署一方面不支持投诉人提出的豁免土地契约条款申请，但另一方面却暂缓设置栏杆，这样做形同纵容投诉人违反土地契约条款。运输署不仅妨碍地政总署的执行契约条款行动，而且令市民觉得政府部门之间缺乏合作。

结论及建议

9. 整体而言，申诉专员认为这宗投诉虽不成立，但运输署另有失当之处。

10. 申诉专员建议运输署覆检个案，并与地政总署就执行土地契约条款及需否设置栏杆的问题互相配合。

这宗个案显示部门立场矛盾，缺乏合作

医院管理局

个案编号：OMB 2008/0005

病人运送服务 — 非紧急救护车运送服务安排失当，令病人久候 — 成立

严重延误



投诉人的母亲患有半身不遂，在护老院居住，需要不时往某公立医院覆诊。投诉人表示，她在某天预约了医院管理局（「医管局」）的非紧急救护车运送服务（「运送服务」），以接载其母亲往医院覆诊及返回护老院。然而，运送车辆于去程及回程时均比预约时间迟到逾一个半小时，令他们苦候良久。投诉人指称，类似情况已发生过十多次，反映运送服务效率低，水平差劣。

路线编排

2. 运送服务控制中心会尽量安排相同路线的病人使用同一辆运送车辆，并因应多项因素（例如当天可用车辆数目及预约病人人数等）编排服务。不过，运送途中可能出现难以预计的情况，故服务车辆不一定能准时抵达预约地点。车辆每次返抵医院后，会停留约 30 分钟，让车组人员清理车厢，添补物资及稍事休息后再出发。

延误原因

3. 运送服务车辆分为二人组和三人组，投诉人的母亲由于需要运送人员搬运上落楼梯，必须安排三人组车辆接送。医管局表示，事涉当天上午，运送车辆需先往接载其他病人，到达医院后，组员亦须清洁车厢及午膳，然后才前往接载投诉人的母亲。至于负责回程的运送车辆，则因路途遥远及交通挤塞，而控制中心又未能调派另一辆三人组车辆支援，故此比原定时间迟到约一个半小时。

违背「服务为本」的精神

4. 路面交通情况等因素，固然会影响运送车辆能否在预约时间内到达约定地点。但是，运送服务的对象多是体弱及行动不便的病人，要他们长时间等候，是漠视其处境，有违「服务为本」的精神。

5. 记录显示，运送服务车辆在事涉当天中午出发往接载投诉人的母亲前，组员用了逾一个半小时来清理车厢及用膳，出发时根本已经过了预约时间；下午回程的情况亦大同小异。组员明知不可能准时抵达，却没有及早通知投诉人，也没有灵活安排休息及用膳时间，确有失当之处。

6. 申诉专员认为这宗投诉成立。

需要改善

7. 本署建议医管局检讨及制订有关运送服务的指引，包括当知道运送车辆会比预约时间迟到超过 15 分钟时，便应尽早通知病人。此外，也应该评估职员休息及为车辆补充物资的时间。

8. 医管局已接纳上述建议，并推行多项新措施，加强路线编排的弹性，同时研究采用环球定位系统，更准确预计运送车辆抵达时间，改善运送服务。

这宗个案显示机构没有为服务对象设想

附件 15

关于《公开资料守则》的个案撮要选录

（若是适用，个案撮要的末尾会加上附注，以标明所确定的行政失当性质类别。）

屋宇署及食物环境卫生署

个案编号：OMB 2008/0155(I)-0156(I)

公开资料 — 没有应投诉人的要求，提供关于其单位的渗水测试报告副本 — 成立

拒绝提供报告

屋宇署及食物环境卫生署（「食环署」）的联合办事处（「联办处」）曾派员到投诉人的单位，进行渗水测试。投诉人其后要求联办处提供测试报告副本，但遭拒绝。

公开资料守则

2. 政府的《公开资料守则》(「《守则》」)，旨在尽量向市民公开资料及提高透明度。《守则》订明，各政府部门的公开资料主任须确保遵照《守则》的精神，处理市民索取资料的要求。假如拒绝提供资料，应尽可能由首长级人员决定，并须以书面向申请人陈述《守则》第 2 部所列的理由，以及告知申请人要求部门覆检和投诉的渠道。

处理索取资料的要求

3. 食环署通常会应市民要求提供「渗水化验报告」。然而，该署认为投诉人要求的是「渗水调查报告」副本，故此转介屋宇署跟进。

4. 屋宇署认为，渗水调查报告是联办处的内部文件，载有所涉单位的内部情况、调查人员的专业分析及某些个人资料，因此拒绝投诉人索取报告副本的要求。

欠缺主动性

5. 本署认为，食环署应主动向投诉人解释只会提供「渗水化验报告」，并在完成渗水调查后告知结果及提供报告摘要。

没有依照程序

6. 屋宇署拒绝投诉人的要求之前没有咨询公开资料主任，而决定亦不是由首长级人员作出。此外，该署没有引述《守则》所列的理由或说明要求覆检及投诉的渠道，令投诉人无从知悉该署的理据，或可否要求部门覆检，其处理方法实欠妥善。

7. 申诉专员认为这宗投诉成立。

建议

8. 申诉专员建议联办处向投诉人致歉。此外，屋宇署须根据《守则》确定渗水调查报告内可酌情发放的部分资料，同时修订内部指引，按照《守则》的原意及精神处理市民索取资料的要求。

这宗个案显示部门落实政策欠妥善



统 计 图 表

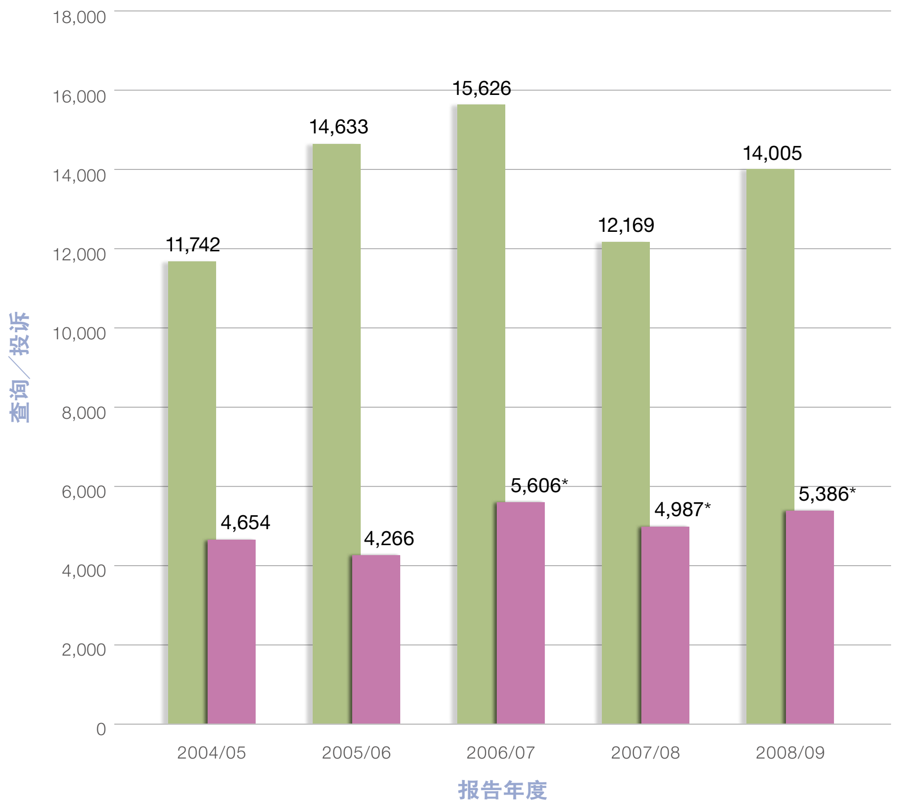
表 1

个案数字

	报告年度#				
	04/05	05/06	06/07	07/08	08/09
(A) 接到的查询	**11,742**	**14,633**	**15,626**	**12,169**	**14,005**
(B) 接到的投诉@	**4,654**	**4,266**	**5,606**	**4,987**	**5,386[853]**
(C) 由上年度转入的投诉	**1,088**	**719**	**676**	**942**	**1,285**
(D) 须处理的投诉 = (B) + (C)	**5,742**	**4,985**	**6,282**	**5,929**	**6,671**
(E) 已处理并终结的投诉	**5,023**	**4,309**	**5,340**	**4,644**	**5,701[1,225]**
(i) 跟进的投诉	**2,004**	**1,825**	**1,716**	**1,977**	**2,684[411]**
初步查讯后终结的投诉	**1,873**	**1,758**	**1,643**	**1,938**	**2,437[224]**
转介被投诉部门／机构回覆后终结（「现处计划」）	209	185	143	81	148
提供协助／作出澄清后终结	1,664	1,573	1,500	1,857	2,289[224]
全面调查后终结的投诉	**125**	**55**	**71**	**38**	**247[187]**
- 投诉已撤回／中止调查	0	2	0	1	1
- 成立	31	13	15	9	21
- 部分成立	46	14	16	13	171[161]
- 不成立	45	26	39	14	20[1]
- 未有定论^	0	0	0	0	0
- 投诉不成立，但机构另有失当之处	3	0	1	1	34[25]
调解后终结的投诉	**6**	**12**	**2(6*)**	**1(3*)**	**0(0*)**
(ii) 评审后决定无须调查的投诉	**1,948**	**1,113**	**2,385**	**1,246**	**1,108[100]**
- 受条文所限不得调查	1,132	351	394	375	477[76]
- 不在本署职权范围内	816	762	1,991	871	631[24]
(iii) 不予跟进的投诉	**1,071**	**1,371**	**1,239**	**1,421**	**1,909[714]**
- 中止调查	-	137	57	436	110[38]
- 投诉已撤回	-	147	164	157	245
- 不予继续处理@	-	1,087	1,018	828	1,554[676]
(F) 已终结的投诉的百分比 = (E) ÷ (D)	**88%**	**86%**	**85%**	**78.3%**	**85.5%**
(G) 转拨下年度的个案总数 = (D) - (E)	**719**	**676**	**942**	**1,285**	**970**
(H) 已完成的主动调查数目	**5**	**4**	**4**	**4**	**6**
(I) 已拟备的主动调查审研报告数目	**6**	**6**	**5**	**2**	**4**

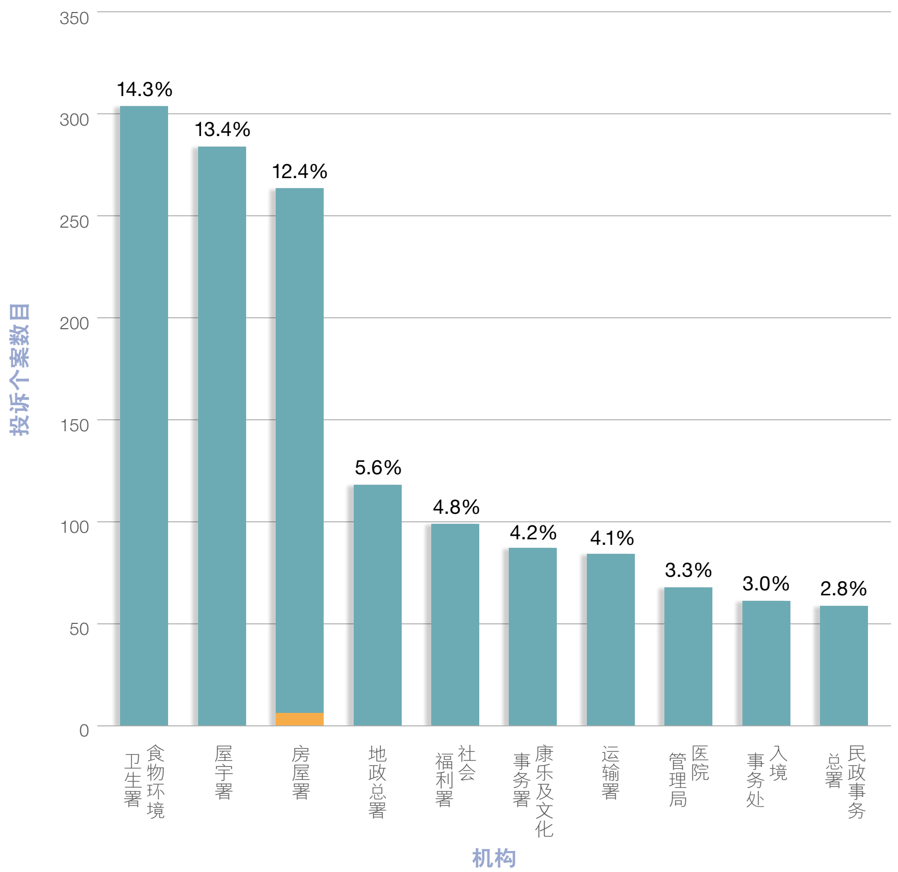
报告年度自每年4月1日至翌年3月31日。
@ 自2006/07年度起，不包括「副本送本署的投诉」，请参阅「用语词汇」。
^ 前称「未能就投诉是否成立作出定论」。
* 本署曾尝试进行调解，但投诉人及／或所涉机构不同意的个案数目。
[ ] 表示同类主题投诉个案的数目（2008/09年度前并无划分此类数据）。

表2及表3



* 数字不包括「副本送本署的投诉」。

表2
接到的查询╱投诉数目



注 1
「跟进的投诉个案」是指以初步查讯、全面调查或调解方式处理的个案。

注 2
最多人投诉的十个机构占本署跟进的投诉个案67.9%。

注 3
代表同类主题投诉（源自社会上同类的课题）。

表3
跟进的投诉个案：最多人投诉的十个机构

表 4

查询／投诉的分布情况

机构	查询数目	投诉数目
入境事务处	409	147
九广铁路公司	1	2
土木工程拓展署	14	17
土地注册处	11	4
工业贸易署	5	3
公司注册处	7	10
水务署	253	116
司法机构政务长	152	54
市区重建局	23	11
平等机会委员会	26	14
民政事务总署	142	115
民航处	8	5
民众安全服务处	7	2
立法会秘书处	1	3
地政总署	261	233
行政长官办公室总务室	10	8
房屋署	943	462
法律援助署	183	61
知识产权署	11	8
社会福利署	527	180
屋宇署	578	413
建筑署	17	10
律政司	36	19
政府化验所	0	1
政府物流服务署	9	5
政府产业署	11	9
政府统计处	6	4
政府总部 — 工商及科技局	1	0
政府总部 — 公务员事务局	24	26
政府总部 — 民政事务局	3	10
政府总部 — 保安局	11	14
政府总部 — 政制及内地事务局	9	4
政府总部 — 政务司司长私人办公室	2	0

机构	查询数目	投诉数目
政府总部 — 政务司司长办公室	51	45
政府总部 — 食物及卫生局	3	9
政府总部 — 财政司司长办公室	0	1
政府总部 — 财经事务及库务局	8	4
政府总部 — 商务及经济发展局	6	4
政府总部 — 教育局	129	71
政府总部 — 劳工及福利局	19	26
政府总部 — 发展局	4	7
政府总部 — 运输及房屋局	12	21
政府总部 — 卫生福利及食物局	1	0
政府总部 — 环境局	2	2
食物环境卫生署	928	476
香港天文台	13	6
香港考试及评核局	47	124
香港房屋协会	35	26
香港房屋委员会	42	5
香港金融管理局	69	628
香港海关	52	35
香港电台	13	5
香港艺术发展局	1	1
香港体育学院有限公司	1	1
个人资料私隐专员	21	11
差饷物业估价署	35	23
库务署	10	7
消防处	59	36
海事处	14	8
破产管理署	51	17
康乐及文化事务署	225	186
强制性公积金计划管理局	84	18
规划署	17	25
劳工处	186	69
渠务署	40	22
税务局	85	68

表 4

查询／投诉的分布情况

机构	查询数目	投诉数目
邮政署	126	71
路政署	51	41
资讯科技署	2	0
运输署	219	168
电讯管理局	42	32
雇员再培训局	17	6
渔农自然护理署	75	56
审计署	0	1
影视及娱乐事务管理处	3	10
学生资助办事处	94	49
机场管理局	10	6
机电工程署	28	13
选举事务处	18	8
卫生署	100	50
环境保护署	79	41
职业训练局	20	9
医院管理局	453	196
医疗辅助队	2	1
惩教署	46	122
证券及期货事务监察委员会	52	43
合计	**7,401**	**4,880**

注1. 表1所列本署接到的查询及投诉总数，分别是14,005宗及5,386宗。这两项数字与表3的数字有差别，是因为：
* 涉及多于一个机构的查询／投诉，会分别计入各有关机构的统计数字内。
* 涉及申诉专员职权范围以外的机构的查询／投诉数字，并无列入表3内。

注 2. 《申诉专员条例》附表1所列，但本年度内本署没有接到有关他们的查询／投诉的机构，并无列入表3内。

注 3. 自2006/07年度起，不包括「副本送本署的投诉」。

表5、表6及表7

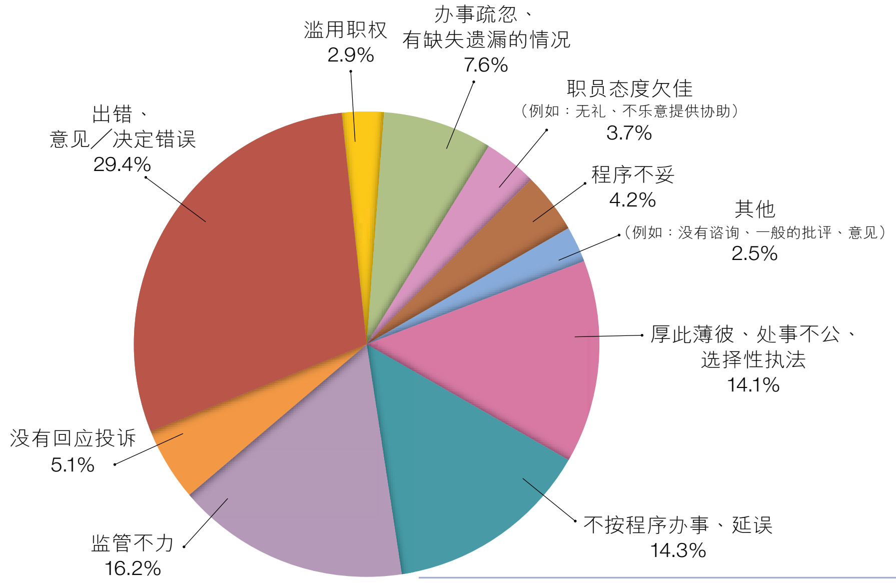


表5
投诉个案的性质

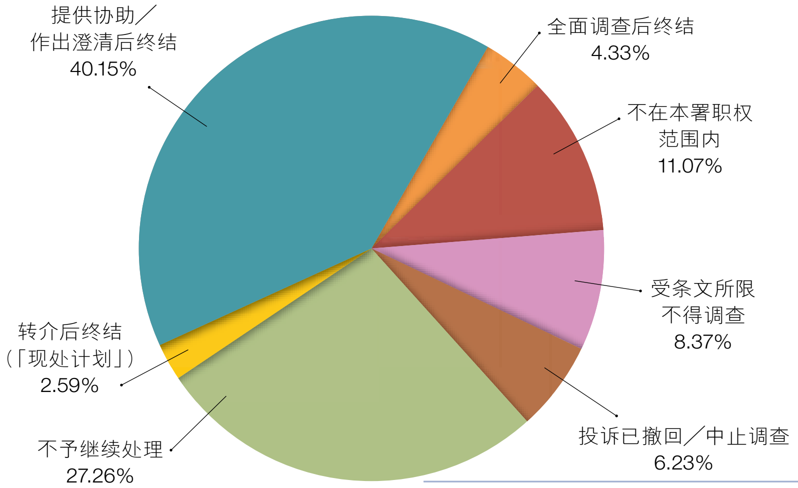


表6
已终结的投诉个案分类：5,701宗

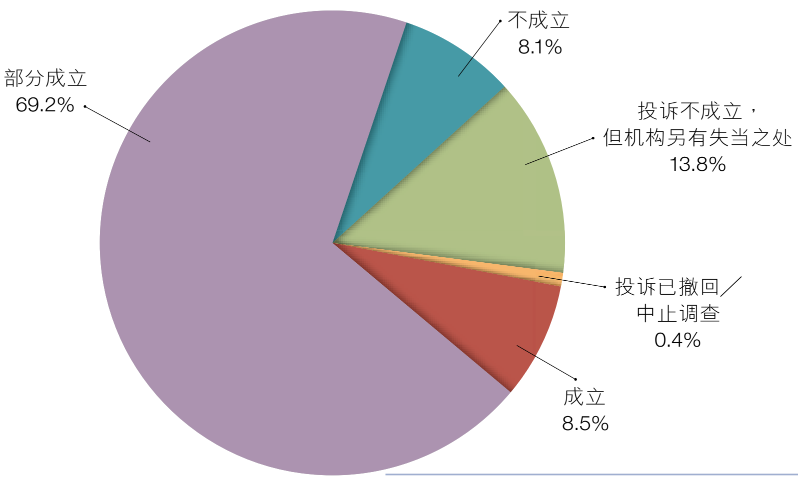


表7
经全面调查后终结的投诉个案结果：247宗

表8

以提供协助／作出澄清的方式终结的投诉个案结果

机构	投诉个案数目	建议采取／已采取补救措施的个案	并无证据证明行政失当的个案	未有定论的个案	申诉专员就推行全面的改善措施提出建议
入境事务处	62	6 (9.7%)	55 (88.7%)	1 (1.6%)	12
九广铁路公司	2		2 (100%)		1
土木工程拓展署	11	3 (27%)	7 (64%)	1 (9%)	
土地注册处	2		2 (100%)		
公司注册处	9		9 (100%)		
水务署	67	20 (30%)	46 (69%)	1 (1%)	10
司法机构政务长	23	4 (17.4%)	18 (78.3%)	1 (4.3%)	1
市区重建局	4		4 (100%)		
平等机会委员会	8		8 (100%)		
民政事务总署	55	11 (20%)	43 (78%)	1 (2%)	12
民航处	3		3 (100%)		
立法会秘书处	3	1 (33%)	2 (67%)		
地政总署	124	33 (26.6%)	90 (72.6%)	1 (0.8%)	10
行政长官办公室总务室	2		2 (100%)		
私人机构（个人或公司）	1	1 (100%)			
并无注明	18		18 (100%)		
房屋署	418	27 (6%)	387 (93%)	4 (1%)	8
法律援助署	19	2 (11%)	17 (89%)		
知识产权署	2		2 (100%)		
社会福利署	81	4 (5%)	77 (95%)		2
其他永久非法定机构	1		1 (100%)		
屋宇署	274	50 (18%)	220 (80%)	4 (2%)	17
建筑署	4		4 (100%)		
律政司	4		4 (100%)		
政府化验所	2		2 (100%)		
政府物流服务署	1		1 (100%)		
政府产业署	2	1 (50%)	1 (50%)		
政府总部					
- 公务员事务局	3		3 (100%)		
- 民政事务局	3	1 (33%)	2 (67%)		
- 保安局	4	1 (25%)	3 (75%)		
- 政制及内地事务局	1		1 (100%)		
- 政务司司长办公室	23	8 (35%)	15 (65%)		1
- 财经事务及库务局	3		3 (100%)		
- 商务及经济发展局	4		4 (100%)		
- 教育局	22	2 (9%)	19 (86%)	1 (5%)	3
- 教育统筹局	1		1 (100%)		1
- 劳工及福利局	10		10 (100%)		1
- 发展局	5		5 (100%)		1
- 运输及房屋局	8		8 (100%)		
- 环境局	1		1 (100%)		
- 卫生福利及食物局	7	2 (29%)	5 (71%)		

机构	投诉个案数目	建议采取／已采取补救措施的个案	并无证据证明行政失当的个案	未有定论的个案	申诉专员就推行全面的改善措施提出建议
食物环境卫生署	283	70 (24.7%)	211 (74.6%)	2 (0.7%)	24
香港天文台	1		1 (100%)		
香港考试及评核局	13	2 (15%)	11 (85%)		
香港房屋协会	13		13 (100%)		
香港房屋委员会	3		3 (100%)		
香港金融管理局	9		9 (100%)		
香港海关	15	1 (7%)	14 (93%)		1
香港电台	3		3 (100%)		
香港警务处	1		1 (100%)		
个人资料私隐专员	3		3 (100%)		
差饷物业估价署	12	1 (8%)	11 (92%)		
消防处	8	4 (50%)	4 (50%)		2
海事处	7		7 (100%)		
破产管理署	11	3 (27%)	8 (73%)		
康乐及文化事务署	161	18 (11%)	141 (88%)	2 (1%)	12
强制性公积金计划管理局	6	3 (50%)	3 (50%)		2
规划署	8	2 (25%)	6 (75%)		
劳工处	23	2 (9%)	21 (91%)		3
渠务署	9	2 (22%)	7 (78%)		
税务局	32	5 (16%)	27 (84%)		1
邮政署	27	8 (29.6%)	18 (66.7%)	1 (3.7%)	3
廉政公署	1			1 (100%)	
路政署	13	1 (8%)	12 (92%)		2
运输署	73	14 (19.2%)	58 (79.4%)	1 (1.4%)	13
电讯管理局	17	1 (6%)	16 (94%)		
雇员再培训局	2	1 (50%)	1 (50%)		
渔农自然护理署	24	8 (33%)	15 (63%)	1 (4%)	7
影视及娱乐事务管理处	7	1 (14.3%)	5 (71.4%)	1 (14.3%)	2
学生资助办事处	14	4 (29%)	9 (64%)	1 (7%)	2
机场管理局	8	2 (25%)	6 (75%)		5
机电工程署	13	2 (15%)	11 (85%)		
选举事务处	6		5 (83%)	1 (17%)	
卫生署	23	3 (13%)	19 (83%)	1 (4%)	1
环境保护署	27	3 (11%)	23 (85%)	1 (4%)	1
职业训练局	3		3 (100%)		
医院管理局	78	16 (21%)	61 (78%)	1 (1%)	2
医疗辅助队	1	1 (100%)			1
惩教署	30	1 (3.3%)	28 (93.4%)	1 (3.3%)	
证券及期货事务监察委员会	4	1 (25%)	3 (75%)		
合计	**2,289**	**357**	**1,902**	**30**	**164**

注 1：《申诉专员条例》附表1所列，但本年度内本署没有以提供协助／作出澄清的方式终结有关他们的投诉个案的机构，并无列入表8内。

表9

终结投诉个案所需的时间

终结投诉个案所需的时间

时间 \ 年度	04/05	05/06	06/07	07/08	08/09
少于1个月	52.8%	56.4%	64.7%	49.7%	46.6%
1至3个月	12.5%	15.4%	11.6%	18.4%	25.9%
3至6个月	32.9%	26.2%	22.3%	30.4%	26.0%
6至9个月	1.0.%	1.3%	0.8%	0.9%	0.8%
9至12个月	0.6%	0.3%	0.5%	0.4%	0.3%
超过12个月	0.2%	0.4%	0.1%	0.2%	0.4%
投诉个案合计	**5,023**	**4,309**	**5,340**	**4,644**	**5,701**

以全面调查及其他方式终结投诉个案所需的时间

时间 \ 年度	04/05	05/06	06/07	07/08	08/09
全面调查后终结的投诉个案					
少于3个月	0.8%	3.6%	0.0%	0.0%	10.9%
3至6个月	36.8%	23.7%	36.6%	23.6%	73.7%
6至9个月	28.8%	32.7%	22.5%	21.1%	4.4%
9至12个月	24.8%	21.8%	32.4%	34.2%	5.3%
超过12个月	8.8%	18.2%	8.5%	21.0%	5.7%
投诉个案数目	**125**	**55**	**71**	**38**	**247**
以其他方式终结的投诉个案					
少于1个月	54.1%	57.1%	65.6%	50.1%	48.7%
1至3个月	12.8%	15.6%	11.7%	18.6%	26.6%
3至6个月	32.8%	26.3%	22.1%	30.4%	23.9%
6至9个月	0.3%	0.9%	0.5%	0.7%	0.6%
9至12个月	0.0%	0.0%	0.1%	0.2%	0.1%
超过12个月	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.1%
投诉个案数目	**4,898**	**4,254**	**5,269**	**4,606**	**5,454**

申诉专员



财务报表

截至二零零九年三月三十一日止年度

独立核数师报告
致申诉专员

（根据《申诉专员条例》在香港成立）

本核数师已审核载于第3至16页申诉专员的财务报表，该等财务报表包括于二零零九年三月三十一日的资产负债表，连同截至该日止年度的收支结算表、资金状况变动表及现金流量表，以及主要会计政策概要及其他附注说明。

申诉专员对财务报表的责任

申诉专员负责根据香港会计师公会颁布的香港财务报告准则，编制及真实而公平地列报该等财务报表。这责任包括设计、实施及维护与编制及真实而公平地列报财务报表相关的内部控制，以使财务报表不存在由于欺诈或错误而导致的重大错误陈述；选择及应用适当的会计政策；以按情况作出合理的会计估计。

核数师的责任

我们的责任是根据我们的审核对该等财务报表作出意见，并按照双方同意的聘任条款，仅向申诉专员报告。除此之外，我们的报告不可用作其他用途。我们概不会就本报告书的内容，对任何其他人士负责或承担法律责任。

我们已按照香港会计师公会颁布的香港核数准则进行审核。这些准则要求我们须遵守道德规范，并规划及执行审核，以合理确定此等财务报表是否不存有任何重大错误陈述。

审核涉及执行程序以获取有关财务报表所载金额及所披露资料的审核凭证。所选定的程序取决于核数师的判断，包括评估由于欺诈或错误而导致财务报表存有重大错误陈述的风险。在评估该等风险时，核数师考虑与有关机构在编制及真实而公平地列报财务报表时相关的内部控制，以设计适当的审核程序，但并非为对有关机构的内部控制的有效性发表意见。审核亦包括评价申诉专员所采用的会计政策的合适性及所作出的会计估计的合理性，以及评价财务报表的整体列报方式。

我们相信，我们所获得的审核凭证是充足和适当地为我们的审核意见提供基础。

独立核数师报告（续）
致申诉专员

（根据《申诉专员条例》在香港成立）

意见

我们认为，该等财务报表已根据香港财务报告准则真实而公平地反映申诉专员于二零零九年三月三十一日的财务状况及截至该日止年度的盈馀及现金流量。

毕马威会计师事务所
执业会计师
香港中环
遮打道10号
太子大厦8楼

二零零九年五月十五日

收支结算表
截至二零零九年三月三十一日止年度

(所有数额均以港元为单位)

	附注	2009	2008
收入			
政府资助金	3	$ 89,037,000	$ 81,652,442
政府资助金之摊销	3	2,965,040	2,965,040
银行存款之利息收入		8,615,545	10,170,894
其他收入		2,754	11,594
		$ 100,620,339	$ 94,799,970
支出			
营运开支	4	(72,526,680)	(65,617,386)
年度盈馀		$ 28,093,659	$ 29,182,584
承上年度之累计资金		225,396,808	196,214,224
转拨下年度之累计资金		$ 253,490,467	$ 225,396,808

资金状况变动表
截至二零零九年三月三十一日止年度

收支结算表所载之盈馀是本年度与过去年度资金净额之唯一变动。

第6至16页之附注为本财务报表的整体部分。

资产负债表
于二零零九年三月三十一日

（所有数额均以港元为单位）

	附注	2009	2008
资产			
非流动资产			
物业、机器及设备	7	$ 19,932,604	$ 20,998,597
预付营运租赁	8	65,019,296	66,413,516
		$ 84,951,900	$ 87,412,113
流动资产			
按金及预付款项		$ 797,562	$ 793,267
应收利息		3,632,164	4,490,898
三个月以上到期之定期存款		244,193,000	224,206,000
现金及现金等价物	9	13,174,601	4,343,179
		$ 261,797,327	$ 233,833,344
资产总额		$ 346,749,227	$ 321,245,457
负债			
非流动负债			
应付约满酬金 — 非流动部分	10	$ 3,432,868	$ 3,381,877
政府资助金 — 非流动部分	3	79,842,441	82,807,477
		$ 83,275,309	$ 86,189,354
流动负债			
其他应付款项及应计费用		$ 1,611,944	$ 3,675,939
应付约满酬金 — 流动部分	10	5,406,467	3,018,312
政府资助金 — 流动部分	3	2,965,040	2,965,044
		$ 9,983,451	$ 9,659,295
负债总额		$ 93,258,760	$ 95,848,649
资金			
累计资金		$ 253,490,467	$ 225,396,808
资金及负债总额		$ 346,749,227	$ 321,245,457

申诉专员已于二零零九年五月十五日批准并授权公布本财务报表。



) 申诉专员

第6至16页之附注为本财务报表的整体部分。

现金流量表
截至二零零九年三月三十一日止年度

（所有数额均以港元为单位）

	附注	2009	2008
营运活动			
年度盈馀		$ 28,093,659	$ 29,182,584
调整：			
- 利息收入		(8,615,545)	(10,170,894)
- 折旧		2,188,980	1,932,915
- 预付营运租赁之摊销		1,394,220	1,394,220
- 政府资助金之摊销		(2,965,040)	(2,965,040)
- 注销物业、机器及设备之损失		4,431	-
营运资金变动前之营运盈馀		$ 20,100,705	$ 19,373,785
按金及预付款项增加		(4,295)	(179,439)
其他应付款项及应计费用（减少）╱增加		(2,063,995)	2,380,386
应付约满酬金增加		2,439,146	242,245
营运活动产生之现金净额		$ 20,471,561	$ 21,816,977
投资活动			
收取利息		$ 9,474,279	$ 9,454,537
购置物业、机器及设备		(1,133,186)	(862,179)
原定三个月以上到期之银行存款增加		(19,987,000)	(31,292,000)
出售物业、机器及设备所得款项		5,768	-
投资活动运用之现金净额		$ (11,640,139)	$ (22,699,642)
现金及现金等价物增加╱（减少）		$ 8,831,422	$ (882,665)
年度开始时之现金及现金等价物	9	4,343,179	5,225,844
年度结束时之现金及现金等价物	9	$ 13,174,601	$ 4,343,179

第6至16页之附注为本财务报表的整体部分。

财务报表附注

（除另有注明者外，所有数额均以港元为单位）

1 申诉专员的概况

申诉专员于二零零一年十二月十九日根据法例成立为单一法团，其职能于《申诉专员条例》中订明。

申诉专员公署的注册地址为香港干诺道中168-200号信德中心招商局大厦30楼。

2 主要会计政策

(a) 遵例声明

本财务报表乃根据香港会计师公会颁布适用的香港财务报告准则（此统称包括适用的个别香港财务报告准则、香港会计准则及诠释），以及香港公认会计准则而编制。申诉专员采纳的主要会计政策概述如下。

香港会计师公会已颁布多项新订及修订的财务报告准则。这些准则在申诉专员当前的会计期间首次生效或可供提早采纳。采纳该等新订及修订的财务报告准则并没有对申诉专员就所呈报年度之财务报表采纳的会计政策造成重大影响。

申诉专员没有采纳任何在当前的会计期间尚未生效的新准则或诠释（参见附注15）。

(b) 财务报表编制基准

本财务报表是以历史成本作为计量基准而编制的。

在编制符合香港财务报告准则的财务报表时，管理层需要作出影响会计政策的应用及资产、负债、收入和支出的呈报数额的判断、估计和假设。这些估计和相关假设是根据过往经验及管理层因应当时情况下乃属合理的各项其他因素为基础而作出，所得结果乃构成管理层就目前未能从其他资料来源即时得知资产及负债帐面值时所作出判断的基础。实际的结果可能与这些估计有差异。

2 主要会计政策（续）

(b) 财务报表编制基准（续）

管理层会不断修订各项估计及相关假设。如果会计估计的修订仅影响某一期间，则该修订会在该期间内确认入帐，或如果会计估计的修订同时影响当前及未来期间，则该修订会在修订期间及未来期间内确认入帐。

(c) 物业、机器及设备与折旧

物业、机器及设备是以成本减去累计折旧及减值亏损后记入资产负债表内(参见附注2(e))。

折旧是在扣减物业、机器及设备的预计剩馀价值（如有）后，按预计可用年限以直线法冲销其成本，计算方法如下：

租赁物业装修	10年
建筑物	40年
办公室设备	5年
办公室家具	5年
电脑设备	4年
车辆	5年

资产的可使用年限及其剩馀价值（如有）会每年检讨。

报废或出售任何物业、机器及设备所产生的损益以出售所得净额与资产的帐面金额之间的差额厘定，并于报废或出售日在收支结算表内确认入帐。

(d) 营运租赁

凡拥有权所涉及的风险及利益大部分由租赁人承担的租赁，均作为营运租赁入帐。根据营运租赁所支付的费用，在扣除收到租赁人提供的任何优惠之后，以直线法按租赁期在会计期间进行摊销。

2 主要会计政策（续）

(e) 资产减值

管理层在每个资产负债表日参考内部和外来的信息，以确定物业、机器及设备会否出现减值迹象，或是以往确认入帐的减值亏损不再存在或已经减少。

假如出现减值迹象，便会估计物业、机器及设备的可收回数额。当资产的帐面金额高于可收回数额时，便会确认减值亏损。

(i) 可收回数额的计算方法

物业、机器及设备的可收回数额是出售净值及使用值两者中的较高者。在评估使用值时，估计未来现金流量会按除税前折让率折让至现值，而该折让率应是反映市场当时所评估的货币时间价值和该资产的独有风险。若物业、机器及设备所产生的现金流入基本上不独立于其他资产所产生的现金流入，其可收回数额便取决于可独立地产生现金流入的最小资产组合（即一个现金产生单位）。

(ii) 资产减值亏损的拨回

假如用以厘定可收回数额的估计基准出现变化，有关的减值亏损便会拨回。

资产减值亏损的拨回额不会超过资产的帐面价值在往年并无减值亏损而厘定的资产帐面值。减值亏损的拨回在确认拨回的年度内计入收支结算表。

(f) 其他应付款项及应计费用

其他应付款项及应计费用按公允价值初始确认，其后按摊销成本列帐。如果贴现影响并不重大，则会按成本列帐。

(g) 雇员福利

薪金、约满酬金、有薪年假、度假旅费以及申诉专员提供的非金钱性福利的成本，均在雇员提供相关服务的年度内累计。倘若延期支付或清缴款项，而影响可属重大，则有关金额会按现值列帐。

根据香港《强制性公积金计划条例》的规定向强制性公积金作出的供款，均于产生时在收支结算表内列作开支。

2 主要会计政策（续）

(h) 准备及或有负债

假如申诉专员须就已发生的事件承担法律或推定义务，而履行该义务预期会导致含有经济效益的资源外流，并且可作可靠的估计，便会就该时间或数额不定的负债计提准备。如果货币时间价值重大，则准备会按预计履行义务所需资源的现值列帐。

假如含有经济效益的资源外流的可能性较低，或是无法对有关数额作出可靠的估计，该义务便会披露为或有负债，但如果资源外流的可能性极低则除外。须视乎会否发生某宗或多宗未来事件才能确定存在与否的义务，亦会披露为或有负债，但如果资源外流的可能性极低则除外。

(i) 政府补助金

于有理由确信政府补助金将会收取，而申诉专员将会符合各项附带条件时，该笔补助金即按公允价值确认入帐。

关于成本的各项政府补助金均予递延处理，并按照其预备补偿的成本费用而须作配比的数额，在期内的收支结算表中予以确认。

关于物业、机器及设备的政府补助金，作为递延政府补助金包括在负债内，并按照有关资产预计的使用年限以直线法计入收支结算表内。

(j) 收入确认

倘若有经济效益的资源可能流入申诉专员，而收入及支出（如适用）能够作可靠的计量时，有关收入将在收支结算表内确认为：

(i) 政府资助金
政府资助金根据附注2(i)按应计制入帐。

(ii) 利息收入
利息收入于产生时按实际利率方法确认入帐。

(iii) 其他收入
其他收入按应计制确认入帐。

2 主要会计政策（续）

(k) 关联人士

就本财务报表而言，在下述情况下，另一方人士会被视为申诉专员的关联人士：

(i) 另一方人士有能力直接或间接透过一个或多个中介人，控制或共同控制申诉专员，或对申诉专员的财务及营运决策发挥重大影响力；

(ii) 申诉专员及另一方人士受到共同的控制；

(iii) 另一方人士是申诉专员的主要管理层成员；或申诉专员的父母；或另一方人士的直系亲属；或受该人士控制或共同控制，或对该人士有重大影响力的实体；

(iv) 该另一方人士是第 (i) 项所述人士的直系亲属；或受该人士控制或共同控制，或对该人士有重大影响力的实体；或

(v) 另一方人士为终止受雇后福利计划，而该计划是为申诉专员的雇员或任何作为申诉专员关联人士的实体而设立的。

一位人士的直系亲属，概指在该人士与实体交易的过程中，会影响该人士或受该人士影响的家庭成员。

3 政府资助金／政府资助金之摊销

政府资助金是供申诉专员应付日常营运开支的政府拨款。政府资助金之摊销是政府拨款作为预付营运租赁费用、购置建筑物及租赁物业装修之用，按租约期或资产的可使用年期（分别估计为54年、40年及10年）以直线法计算确认为资助金收入。

	2009	*2008*
政府资助金	$ 82,807,481	$ 85,772,521
政府资助金之流动部分	(2,965,040)	(2,965,044)
	$ 79,842,441	$ 82,807,477

4 营运开支

	2009	2008
职员福利支出（附注5）	$ 63,554,087	$ 54,766,024
物业、机器及设备折旧	2,188,980	1,932,915
差饷及管理费	2,099,276	1,887,727
预付营运租赁之摊销	1,394,220	1,394,220
停车位之营运租赁租金	91,200	91,200
核数师酬金	46,000	42,000
宣传短片开支	-	2,376,627
其他开支	3,152,917	3,126,673
总额	$ 72,526,680	$ 65,617,386

5 职员福利支出

	2009	2008
薪金及津贴	$ 55,571,298	$ 47,685,656
约满酬金	5,783,584	4,999,970
退休保障开支 － 强积金计划	1,119,384	1,008,457
未放取之年假	79,909	274,849
其他职员福利支出	999,912	797,092
	$ 63,554,087	$ 54,766,024

6 主要管理层薪酬

	2009	2008
短期职员福利	$ 11,583,458	$ 10,908,063
聘用期结束后福利	1,595,352	1,485,201
	$ 13,178,810	$ 12,393,264

7 物业、机器及设备

	建筑物	租赁物业装修	办公室家具	办公室设备	电脑设备	车辆	总计
成本：							
于2007年4月1日	$ 16,800,000	$ 11,549,080	$ 11,371	$ 181,317	$ 1,055,702	$ 1	$ 29,597,471
增添	-	-	60,452	331,214	470,513	-	862,179
于2008年3月31日	$ 16,800,000	$ 11,549,080	$ 71,823	$ 512,531	$ 1,526,215	$ 1	$ 30,459,650
累计折旧：							
于2007年4月1日	$ 2,122,438	$ 5,262,981	$ 1,400	$ 44,423	$ 96,896	$ -	$ 7,528,138
折旧	420,000	1,154,908	6,863	54,478	296,666	-	1,932,915
于2008年3月31日	$ 2,542,438	$ 6,417,889	$ 8,263	$ 98,901	$ 393,562	$ -	$ 9,461,053
帐面净值：							
于2008年3月31日	$ 14,257,562	$ 5,131,191	$ 63,560	$ 413,630	$ 1,132,653	$ 1	$ 20,998,597

	建筑物	租赁物业装修	办公室家具	办公室设备	电脑设备	车辆	总计
成本：							
于2008年4月1日	$ 16,800,000	$ 11,549,080	$ 71,823	$ 512,531	$ 1,526,215	$ 1	$ 30,459,650
增添	-	22,755	380,409	194,744	535,278	-	1,133,186
注销	-	-	(9,454)	(3,500)	(885)	-	(13,839)
于2009年3月31日	$ 16,800,000	$ 11,571,835	$ 442,778	$ 703,775	$ 2,060,608	$ 1	$ 31,578,997
累计折旧：							
于2008月4月1日	$ 2,542,438	$ 6,417,889	$ 8,263	$ 98,901	$ 393,562	$ -	$ 9,461,053
该年折旧	420,000	1,156,554	43,187	121,495	447,744	-	2,188,980
注销后拨回	-	-	(1,668)	(1,487)	(485)	-	(3,640)
于2009年3月31日	$ 2,962,438	$ 7,574,443	$ 49,782	$ 218,909	$ 840,821	$ -	$ 11,646,393
帐面净值：							
于2009年3月31日	$ 13,837,562	$ 3,997,392	$ 392,996	$ 484,866	$ 1,219,787	$ 1	$19,932,604

8 预付营运租赁

申诉专员的租赁土地权益即预付营运租赁费用，其帐面净值分析如下：

	2009	2008
在香港持有：		
一 租赁期超过50年	$ 65,019,296	$ 66,413,516
	==========	==========

9 现金及现金等价物

	2009	2008
银行现金	$ 13,169,601	$ 4,338,179
库存现金	5,000	5,000
	$ 13,174,601	$ 4,343,179
	==========	==========

10 应付约满酬金

有关数额是在雇佣合约届满时须支付给雇员的约满酬金。金额为雇员基本薪金的10%至25%不等，但扣除雇主的强制性公积金供款。

11 税项

根据《申诉专员条例》附表1A第5(1)条，申诉专员获豁免缴付根据《税务条例》徵收的税项。

12 承担

(a) 于二零零九年三月三十一日尚未支付而没有在财务报表中反映的资本承担额如下：

	2009	2008
已订约	$ 132,838	$ -
	==========	==========

(b) 于二零零九年三月三十一日计算，按照停车位不可撤销之营运租赁合约应缴付的最低租赁付款总额如下：

	2009	2008
于一年内缴付	$ 7,600	$ 7,600
	==========	==========

13 累计资金管理

申诉专员在管理资金时，基本目的是确保申诉专员的财政持续稳健。申诉专员无须承担外部施加的资金要求。

14 金融工具

风险管理由会计部根据申诉专员核准的政策执行。会计部与营运单位紧密合作，鉴别和评估财务风险。申诉专员就整体的风险管理订定书面准则，例如利率风险、金融工具的运用，以及额外流动资金的投资方式。

申诉专员的运作，并不涉及重大外汇风险、信贷风险及资金周转风险。除了按贴近市场利率的固定利率计算利息的短期银行存款外，申诉专员并无其他重大计息资产及负债。因此，申诉专员的收入及营运现金流量大部分都不受市场利率变动的影响，须面对的现金流量及公允价值利率风险相信亦较低。

(a) 信贷风险

政府于二零零八年十月十四日宣布，即时运用外汇基金为存放在香港特别行政区（「香港特区」）所有认可机构的所有客户存款提供偿还担保（「存款担保」），有效期至二零一零年年底。存款担保依照存款保障计划的原则运作，适用于所有香港特区的持牌银行及海外机构在香港特区设立的分行。申诉专员的银行结馀存放于上述认可机构，故受到上述存款担保计划的保障。

(b) 资金周转风险

申诉专员的政策是定期监察现时及预计的资金周转需要，以确保维持足够现金储备应付短期及较长期的资金周转需要。

14 金融工具（续）

(b) 资金周转风险（续）

下表详述申诉专员金融负债在结算当日之剩馀合约年期，乃根据未贴现合约现金流及申诉专员可能被要求付款之最早日期编制：

2009

	帐面值	未贴现合约现金流总计	一年以下或即时到期	一年以上但两年以下	两年以上但五年以下
应付约满酬金	$ 8,839,335	$ (8,839,335)	$ (5,406,467)	$ (2,685,064)	$ (747,804)
其他应付款项及应计费用	1,611,944	(1,611,944)	(1,611,944)	-	-
	$ 10,451,279	$ (10,451,279)	$ (7,018,411)	$ (2,685,064)	$ (747,804)

2008

	帐面值	未贴现合约现金流总计	一年以下或即时到期	一年以上但两年以下	两年以上但五年以下
应付约满酬金	$ 6,400,189	$ (6,400,189)	$ (3,018,312)	$ (2,456,974)	$ (924,903)
其他应付款项及应计费用	3,675,939	(3,675,939)	(3,675,939)	-	-
	$ 10,076,128	$ (10,076,128)	$ (6,694,251)	$ (2,456,974)	$ (924,903)

(c) 敏感度分析

估计假若利率整体上升／下跌100个基点，而其他变数均维持不变，则申诉专员的收入及累计资金于二零零九年三月三十一日便会增加／减少约2,573,000元(二零零八年:2,242,000元)。

以上的敏感度分析，是假定利率变动在结算当日已出现，并已计算在同日已存在的衍生与非衍生金融工具的利率风险内。100个基点的升跌是管理层评估该结算日至下年度结算日期间可能出现的合理利率变动而得出的。有关分析所依据的基准与二零零八年相同。

所有金融工具的数额与其于二零零九年及二零零八年三月三十一日的公允价值并无重大差异。

15 截至二零零九年三月三十一日止年度会计期间已颁布但尚未生效的修订、新准则及诠释可能带来的影响

截至本财务报表公布日期止，香港会计师公会已颁布多项修订、新准则及诠释，惟于截至二零零九年三月三十一日止年度尚未生效，本财务报表亦没有采纳该等新准则。

申诉专员现正评估该等新准则及新诠释对首次应用期间所造成的影响。至目前为止，申诉专员认为，采纳该等新准则或需新增或修订披露内容，但不大可能对申诉专员的营运及财政状况构成重大影响。